

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan terkait Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor berdasarkan Teori Papadomichelaki dan Mentzas (2012) terdapat 6 indikator yaitu Kemudahan Pengguna (Ease Of Use), Kepercayaan (Trust), Kheandalan (Reability), Fungsi Interaksi Lingkungan (Functionality Of Interaction enviroment), Isi dan Tampilan (Content and Appearance), Dukungan Warga (Citizen Support).

Berdasarkan penerapan pelayanan pada Aplikasi SAMBARA ini belum berjalan optimal karena masih terdapat kekurangan dari segi Keandalan (*Reability*) yaitu Aplikasi SAMBARA ini hanya memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan saja dapat dilihat dari segi akses untuk menggunakan Aplikasi Sambara ini hanya ada pada smartphone yang berbasis android saja, aplikasi ini juga masih ketergantungan dengan jaringan internet dan untuk ketepatan waktu dalam proses pembayarannya cukup cepat namun aplikasi ini masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke Samsat untuk melakukan pengesahan STNK. Namun begitu aplikasi ini selalu mengalami kenaikan pengguna selama 4 tahun terakhir itu dapat dilihat dari data jumlah KBM dan penerimaan PKB setiap tahunnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang bisa dijadikan sebagai masukan yaitu untuk membuat aplikasi ini lebih baik lagi, saran yang diberikanyaitu diharapkan menambahkan akses untuk masyarakat terutama bagi pengguna IOS sehingga nantinya semua lapisan masyarakat bisa untuk menggunakan Aplikasi SAMBARA ini, saran selanjutnya untuk menyediakan sebuah fitur layanan pengiriman STNK ke rumah nantinya masyarakat tidak perlu datang ke Samsat untuk melakukan pengesahan STNK di loket pengesahan E-Samsat, sehingga nantinya aplikasi SAMBARA ini bisa berjalan dengan full online yang membuat pelayanan melalui Aplikasi SAMBARA menjadi lebih baik dan memudahkan masyakat untuk membayar pajak secara online.

