

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Posisi unggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju dengan menggunakan diagram SWOT yang memperlihatkan posisi Sumber Daya Manusia berada pada Kuadran III, suatu posisi yang sangat menggunakan peluang yang ada untuk mengatasi masalah-masalah internal artinya instansi mempunyai peluang pasar yang cukup besar, di lain pihak instansi menghadapi beberapa kendala internal. Fokus strategi ini adalah meminimalkan masalah – masalah internal instansi sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik.
2. Strategi Pengembangan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju antara lain:
 - a. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju mampu mengatasi permasalahan Sumber Daya Manusia secara efisien dan efektif sehingga dapat meminimalkan biaya operasional.

- b. Melakukan kerjasama antara masyarakat dalam mengembangkan diversifikasi Sumber Daya Manusia, karena Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju adalah instansi yang berkaitan dengan jasa maka harus melakukan kerjasama yang baik agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju tahu permasalahan apa yang sedang dihadapi misalnya adanya kerjasama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju dengan masyarakat dalam pembayaran pajak.
 - c. Melakukan pembenahan dan pengelolaan sumber daya manusia, dilaksanakan diklat di Kanwil secara rutin.
 - d. Memaksimalkan peran teknologi informasi (*data base*) untuk menunjang kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang belum dilakukan secara optimal.
3. Dari hal di atas dalam pemilihan strategi yang paling tepat untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju adalah melakukan kerjasama antara pihak-pihak terkait dalam mengembangkan diversifikasi Sumber Daya Manusia sedang dihadapi.

5.2. Saran

Setelah diketahui posisi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju maka alternatif strategi yang ditentukan dalam pengembangan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju sebagai strategi utama antara lain:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju mampu mengatasi pemasaran yang efisien dan efektif hal ini dilakukan untuk meminimalkan biaya operasional yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju, dengan meminimalkan biaya operasional maka dapat mengurangi kerugian yang dialami oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju.
2. Melakukan kerjasama dengan pihak terkait secara rutin dan berkala, pembenahan dan pengelolaan sumber daya manusia. Memaksimalkan peran teknologi informasi (*data base*) untuk menunjang kegiatan pengembangan dan pemasaran.
3. Melakukan rotasi Sumber Daya Manusia, agar Sumber Daya Manusia tersebut mengetahui semua pekerjaan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju sesuai dengan latar belakangnya masing-masing.