

## RINGKASAN

Saat ini penggunaan kendaraan sangat dibutuhkan untuk menunjang mobilisasi dalam kehidupan sehari-hari. Kebutuhan berkendara berdampak pada peningkatan jumlah kendaraan di Kabupaten Banyumas. Jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Banyumas setiap tahunnya mengalami peningkatan. Seiring meningkatnya jumlah kendaraan bermotor mengakibatkan meningkatnya wajib membayar pajak kendaraan bermotor, termasuk pajak lima tahunan. Pembayaran Pajak Lima Tahunan tidak bisa dilakukan secara online karena membutuhkan pemeriksaan fisik, tujuannya untuk mencocokkan tanda bukti pendaftaran atau legalisasi sekaligus identifikasi pemilik kendaraan. Diketahui juga pelayanan yang diberikan Samsat Kabupaten Banyumas cenderung negatif berdasarkan ulasan warganet di *google review*. Ulasan negatif timbul karena kualitas pelayanan yang diberikan rendah sehingga berefek pada kepuasan masyarakat. Adapun tujuan penelitian yang akan dikaji yakni, guna mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan pajak lima tahunan di Samsat Kabupaten Banyumas terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif korelasi dengan pendekatan survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menemukan kualitas pelayanan mempunyai kategori berkualitas. Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat memiliki korelasi yang positif berdasarkan koefisien Tau-c sejumlah 0.263 dan signifikansinya sebesar  $0.000 < 0.05$  yang menunjukkan artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dari hasil analisis regresi ordinal menghasilkan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak lima tahunan di Kantor Samsat Kabupaten Banyumas. Dari hasil uji regresi ordinal secara parsial diketahui variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat memiliki koefisien *Pseudo R-Square* 0.201. Artinya kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 20,1%.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pajak Lima Tahunan Samsat Kabupaten Banyumas, Kepuasan Masyarakat**

## SUMMARY

Currently, the use of vehicles is needed to support mobilization in everyday life. The need for driving has an impact on increasing the number of vehicles in Banyumas Regency. The number of motor vehicles in Banyumas Regency has increased every year. As the increase in the number of motor vehicles resulted in an increase in the mandatory payment of motor vehicle tax, including the five-year tax. The five-year tax payment cannot be done online because it requires a physical examination, the goal is to match the proof of registration or legalization as well as the identification of the vehicle owner. It is also known that the services provided by Samsat Banyumas Regency tend to be negative based on netizens' reviews on google review. Negative reviews arise because the quality of service provided is low so that it has an effect on people's satisfaction. The research objectives that will be studied to find out how influence of five year tax service quality at Samsat Banyumas on the level of community satisfaction.

This study uses quantitative correlation research with survey approach. Data collection techniques used are questionnaires. The results found that the quality of Service has a quality category. Service quality variable with community satisfaction has a positive correlation based on Tau-C coefficient of 0.263 and its significance of  $0.000 < 0.05$  which shows that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. From the results of ordinal regression analysis results in service quality has a positive and significant relationship to community satisfaction in the five-year tax service at the Samsat Office of Banyumas Regency.

From the results of ordinal regression test partially known variable quality of Service with community satisfaction has a coefficient of Pseudo R-Square 0.201. This means that public satisfaction can be explained by the variable service quality of 20.1%.

**Keywords: Service Quality, Five-Year Tax Samsat Banyumas, Community Satisfaction.**