

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwasanya variabel independen yakni kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak lima tahunan di Kantor Samsat Kabupaten Banyumas. Hal tersebut dapat dibuktikan pada kesimpulan yang lebih rinci di bawah ini.

1. Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi menunjukkan Kualitas Pelayanan dapat dikatakan baik. Hasil tersebut didapatkan berdasarkan hasil distribusi frekuensi para variabel Kualitas Pelayanan (X) pada kategori berkualitas dengan frekuensi 63 responden dengan persentase 63 orang yang menjawab pada kategori berkualitas.
2. Kepuasan Masyarakat (Y) pada pelayanan pajak lima tahunan di Kantor Samsat Kabupaten Banyumas menunjukkan hasil masyarakat kurang puas. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai distribusi frekuensi variabel tersebut sejumlah 65 orang dengan persentase sejumlah 65 persen.
3. Berdasarkan pada hasil analisis korelasi kendall tau-c menunjukkan bahwa variabel independen yakni kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak lima tahunan di Kantor Samsat Kabupaten Banyumas. Variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai koefisien Tau-c sejumlah 0.263 yang menunjukkan adanya korelasi yang lemah dengan arah yang positif. Guna menguji hipotesis penelitian yakni dengan membandingkan nilai signifikansinya dengan  $\alpha$  (0,05). Pada taraf signifikansi 0,05 angka ini menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pajak lima tahunan di Kantor Samsat Kabupaten Banyumas dengan dibuktikan oleh nilai  $0.000 < 0.05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
4. Dari hasil analisis regresi ordinal menunjukkan bahwasanya variabel independen yakni 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 bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki koefisien final *-2 Log Likelihood* sejumlah 18.072 ang signifikan 0.001 dan koefisien *Pseudo R-Square* 0.201

## B. Implikasi

Dari hasil dan pembahasan pada penelitian ini terdapat adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pajak lima tahunan di Kantor Samsat Kabupaten Banyumas. Adapun dari hasil tersebut dapat dirumuskan implikasinya sebagai berikut:

1. Temuan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil tersebut artinya semakin rendah kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan dapat berimplikasi pada semakin buruknya kepuasan masyarakat. Maka dari itu pelayanan pajak lima tahunan di Kantor Samsat Kabupaten Banyumas dalam kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan memperbaiki manajemen mulai dari sistem pelayanan administrasi hingga penanganan pelayanan pajak lima tahunan. Guna memperbaiki serta mempertahankan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara mendengarkan keluhan masyarakat terkait pelayanan pajak lima tahunan serta mencari solusi yang tepat. Ketika ada keluhan masyarakat, aparat Kantor Samsat Kabupaten Banyumas harus sigap guna menindaklanjuti keluhan tersebut agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas pelayanan maupun SOP yang berlaku.
2. Adanya tingkat kepuasan masyarakat yang baik ditandai dengan harapan masyarakat yang sesuai dengan kenyataan pelayanan pajak lima tahunan di Kantor Samsat Kabupaten Banyumas serta perlakuan pelayanan maupun sistem keluhan dan saran yang sangat baik yang didapatkan masyarakat.
3. Adanya fenomena menarik ketika peneliti melakukan penelitian ini, yakni masih banyaknya biro jasa dalam pelayanan pajak lima tahunan di samsat. Fenomena tersebut dapat diteliti oleh peneliti berikutnya, terlebih penelitian yang masih berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.