

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bagian sebelumnya, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan:

1. Variabel inovasi (X_1) memiliki besar koefisien korelasi Kendall Tau-b sebesar 0,474 dan nilai signifikansi 0,000, yang artinya variabel inovasi (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) selaku variabel terikat dalam penelitian. Maka dapat disimpulkan bahwa H_{01} “Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan” **ditolak** dan H_{a1} diterima. Variabel inovasi (X_1) memiliki kontribusi sebesar 28,6% terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dan 71,4% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang lain.
2. Variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki besar koefisien korelasi Kendall Tau-b sebesar 0,513 dan nilai signifikansi 0,000, yang artinya variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) selaku variabel terikat dalam penelitian. Maka dapat disimpulkan bahwa H_{02} “kualitas pelayanan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten

Karawang dalam mengurus pajak kendaraan” **ditolak** dan H_{a2} diterima.

Variabel kualitas pelayanan (X₂) memiliki kontribusi sebesar 31,1% terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dan 68,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

3. Variabel inovasi (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) secara simultan memiliki besar koefisien korelasi Kendall *W* sebesar 0,672, nilai signifikansi 0,000, dan *Chi-Square* sebesar 80.661 dengan *Degree of Freedom (df)* sebesar 2, yang artinya variabel inovasi (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) selaku variabel terikat dalam penelitian serta memiliki tingkat hubungan yang kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀₃ “Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan” **ditolak** dan H_{a3} diterima. Variabel inovasi (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) memiliki kontribusi sebesar 45,8% terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dan 54,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat Kabupaten Karawang Terhadap Penggunaan Aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* Dalam Membayar Pajak Kendaraan”, yaitu:

1. Demi meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, petugas kantor SAMSAT Kabupaten Karawang mau pun Pemerintah Provinsi Jawa Barat harus meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat selaku wajib pajak, contohnya seperti meniadakan tahapan datang ke kantor SAMSAT yang dinilai masih tidak sesuai harapan dan bayangan masyarakat yang membayar pajak kendaraan melalui aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*.
2. Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* juga masih perlu untuk ditingkatkan kembali oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat, terutama pada aspek *complexity* dan *observability*, mengingat sebagian responden merasa kesulitan dalam menggunakan dan mengakses informasi dari aplikasi tersebut. Selain itu, konsistensi pemeliharaan dan pengembangan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* juga perlu untuk diperhatikan karena sebagian responden merasa aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* sering terjadi berbagai masalah seperti *lag* dan *bug* sehingga tidak lebih baik daripada sistem sebelumnya.
3. Kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Kabupaten Karawang juga perlu untuk ditingkatkan lagi baik terutama pada aspek *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Sebagian besar responden merasa fasilitas penunjang kenyamanan dan pelayanan di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang masih jauh dari kata baik karena banyak fasilitas yang rusak dan tidak tersedia. Selain itu, para petugas juga dinilai memiliki tatakrama serta tingkat daya tanggap dan inisiatif yang buruk oleh sebagian responden. Oleh

sebab itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada petugas kantor SAMSAT Kabupaten Karawang.

4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengatasi keterbatasan yang ditemukan pada penelitian ini, seperti meningkatkan jumlah besaran sampel dan observasi lapangan yang lebih rinci serta penggunaan teknik analisis yang lebih kompleks guna meningkatkan keakuratan hasil penelitian. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menggabungkan beberapa variabel lain yang dianggap berkaitan guna meningkatkan variasi hasil penelitian.