BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Berbagai kajian dilihat bahwa kritik masyarakat terhadap semakin buruknya kinerja, produktivitas, serta motivasi pegawai pemerintah daerah mulai dari pemerintah level atas hingga pemerintah level bawah, sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Kurangnya kesiapan sumber daya manusia bagi pegawai pemerintahan daerah sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab, professional, berdisiplin, berdayaguna, serta sadar sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karna bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelolah dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat,kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Pelayanan disetiap instansi maupun perusahaan merupakan kegiatan yang sangat penting. Pelayanan akan membawa dampak puas atau tidak puasnya seorang masyarakat. Masyarakat yang mendapatan pelayanan yang baik akan merasakan puas atas apa yang dilakukan oleh suatu perusahaan (Lupiyoadi, 2006). mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan kepemilikan apapun. Pengertian jasa menurut Kotler & Keller (2007), jasa merupakan setiap tindakan atas kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk lain.

Aspek interaksi antara pihak penerima dan pemberi jasa pelayanan memiliki interaksi yang dinamis. Oleh sebab itu, pelanggan merupakan aspek penting dalam perusahaan jasa. Hakikat jasa memiliki implikasi bagaimana masyarakat mengevaluasi mutu karena jasa biasanya mempunyai kualitas pengalaman dan kepercayaan yang tinggi. Oleh sebab itu jenis jasa layanan yang dinilai pelanggan tergantung dari jenis jasanya.

Undang-Undang Dasar mengatur secara tegas tentang pelayanan publik sebagai wujud hak sosial dasar. Diatur dalam ketentuan pasal 18 A ayat (2) dan pasal 34 ayat (3) UUD 1945 (Pemerintah Indonesia, 1945). Dalam kaitan tersebut, reformasi birokrasi pemerintahan muncul pertama kali karena adanya keinginan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, ditegaskan dalam pasal 1 butir 1 : “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik” (Pemerintah Indonesia, 2009).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau publik adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat. Kualitas pelayanan/standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Salah satu instansi yang memiliki tugas pelayanan publik adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang dalam bahasa inggris

One Roof System yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Kantor Sistem Pelanyanan Satu Atap (Samsat) Bandar Lampung merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat Bandar Lampung memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan (1) Bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB). Pelayanan ini berupa pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor baru roda dua maupun roda empat (mobil) atau pengurusan perubahan kepemilikan kendaraan bermotor karena terjadi proses jual beli. (2) Pajak kendaraan bermotor (PKB). Pelayanan ini berupa pengurusan perpanjangan pajak kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat (mobil) rutin setahun sekali.

Kantor Samsat Bandar Lampung melayani ratarata jumlah BBNKB untuk roda dua sebanyak 5.057 unit kendaraan perbulan. Sedangkan jumlah masyarakat yang mengurus PKB untuk motor sebanyak rata-rata 8.959 unit kendaraan perbulan. Untuk mobil rata-rata perbulan sebanyak 442 untuk pengurusan BBNKB dan 4.289 untuk pengurusan PKB. Mencermati data yang ada Kantor Samsat Bandar Lampung harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Samsat Bandar Lampung.

Sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pengurusan pajak kendaraan bermotor, Samsat Bandar Lampung harus menerapkan pelaksanaan konsep pemasaran menjadi hal yang harus dilaksanakan instansi pemerintah guna mencapai tujuan instansi pemerintah. Inti dari konsep pemasaran adalah menetapkan kebutuhan, dan keinginan masyarakat dalam hal ini masyarakat yang mengurus pajak sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan Samsat Bandar Lampung dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan oleh petugas yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan sebagai standar pelayanan. Pelayanan

yang diberikan oleh instansi pemerintah khususnya Samsat Bandar Lampung seperti sikap, kecepatan pelayanan, empati, penampilan dan pengetahuan tentang proses pelayanan. Keempat standar tersebut akan dinilai oleh masyarakat dan sebagai stimulus terciptanya kepuasan atau ketidakpuasan yang diperoleh dari pengalaman pelayanan yang diperolehnya. Ketidakpuasan masyarakat biasanya dilakukan dengan pernyataan ketidakpuasan sehingga akan menurunkan citra layanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah.

Berdasarkan dari hasil penilaian IKM Tahun 2020 Samsat Bandar Lampung mendapatkan nilai 75 atau setara dengan cukup. dari hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak kendaraan bermotor didapati bahwa antrian pada Samsat Bandar Lampung panjang dan berulang, serta rute pembayaran tidak sesuai dengan yg ada di kantor.

Bagian pelayanan pada umumnya berupa loket-loket yang minimal dioperasikan oleh seorang pegawai yang ditugaskan untuk melayani suatu keperluan masyarakat. Bagian ini mudah terkena kritik dari masyarakat karena merupakan bagian yang tampak di mata mereka. Kinerja dan berbagai fasilitas pelayanan akan dirasakan dan tampak dimata masyarakat. Reputasi badan tersebut dipertaruhkan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat. Maka dari itu, akan lebih baik jika pada bagian pelayanan selalu diutamakan dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Loket pelayanan tidak serta merta hanya sebuah loket dan pegawai tapi beberapa faktor lain ikut berperan serta didalamnya seperti kapasitas tempat duduk, kinerja pegawai, penataan tempat, lama pelayanan, dan lain-lain. Faktor-faktor tersebut menjadi perhatian masyarakat dalam menilai kualitas badan tersebut serta perlu diperhatikan dalam melakukan pengembangan pelayanan publik terutama pada sistem antrian loket pelayanannya. Pada Kantor SAMSAT Bandar Lampung terutama pada pelayanan pengesahan pajak kendaraan, masih tampak beberapa kekurangan antara lain seperti masyarakat yang tampak ramai mengantri, tidak mendapatkan tempat duduk saat mengantri, mengeluh atas lama waktu pembayaran pajak, dan lain sebagainya. Hal ini perlu dipertimbangkan mengingat citra lembaga yang harus dipertahankan. SAMSAT Bandar Lampung merespon positif kekurangan-kekurangan ini dengan

meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini dapat diamati pada sebuah poster yang berasal dari SAMSAT Bandar Lampung. Untuk menyelesaikan pengesahan satu tahun, SAMSAT Bandar Lampung memiliki target waktu pemrosesan 10 menit yang mana sebelumnya 15 menit. Berdasarkan hal ini peneliti tertarik untuk mencoba menyelesaikan permasalahan sistem antrian ini dengan prioritas yaitu waktu 10 menit per orang dalam memperpanjang STNK satu tahunan.

Hal inilah yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus Kantor SAMSAT Bandar Lampung)"

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan pelanggan Kantor SAMSAT Bandar Lampung?
2. Adakah hambatan dalam mewujudkan kualitas pelayanan public yang baik di Kantor SAMSAT Bandar Lampung?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan pembayaran pajak kendaraan bermotor Kantor SAMSAT Bandar Lampung.

4. Manfaat Penelitian

a) Bagi Akademis

1. Dapat memperdalam pemahaman mengenai kepuasan pelanggan dalam pelayanan Kantor Samsat di Bandar Lampung.

2. Penelitian ini dapat menjadi rujukan penelitian berikutnya dalam menganalisa apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Bandar Lampung.
3. Menjadi upaya untuk memperluas relasi akademik demi pencapaian dan perluasan pengembangan ilmu pengetahuan.

b) Bagi Pemerintah
1. Dapat menjadi bahan rujukan untuk mendapatkan solusi mengenai kepuasan pelanggan dalam pelayanan pembayaran pajak pada kantor Samsat di Bandar Lampung.
2. Memberikan pertimbangan dan masukan kerja terkait dengan kepuasan pelanggan dan pelayanan kantor Samsat di Bandar Lampung.

c) Bagi masyarakat
1. Hasil riset ini dapat menjadi salah satu pengetahuan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bandar Lampung..
2. Sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas SDM birokrasi terkhusus pada Kantor SAMSAT Bandar Lampung.

5. Definisi Konseptual

Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variable kualitas pelayanan public sebagai variable (X) dan kepuasan pelanggan sebagai Variabel (Y).

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Kotler dalam Hardiyansyah (2011, p. 49) dapat didefinisikan yaitu keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan;
2) Waktu Penyelesaian;
3) Sarana dan Prasarana;
4) Kompetensi Petugas Pelayanan;

2. Variabel (X) Kualitas Pelayanan Public

   a. *Tangible*
   b. *Reliability*
   c. *Responsiveness*
   d. *Assurance*
   e. *Emphaty*

3. Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan

   a. *Directly reported satisfaction*
   b. *Derived satisfaction*
   c. *Problem analysis*
   d. *Importance-Perfomance Analysis*

4. Kepuasan Pelanggan

   Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah, indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

6. Definisi Operasional

Penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan khususnya dalam kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak pada kantor Samsat Bandar Lampung. Definisi operasional merupakan sebuah definisi yang diberikan kepada suatu variable guna akan memberikan suatu oprasionalisasi.

Adapun variable-variabel yang akan di definisikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (independen) dalam penelitian adalah kualitas pelayanan (X)

Indikator Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan;
2) Waktu Penyelesaian;
4) Sarana dan Prasarana;
5) Kompetensi Petugas Pelayanan;

2. Sedangkan variabel terikat (dependen) adalah Kepuasan pelanggan (Y). Menurut Adapun dimensi kepusan konsumen menurut Kotler & Armstrong (2010) adalah :
   1. Adanya hubungan konsumen dan perusahaan

      Dalam hal ini menyangkut hubungan konsumen dan perusahaan, yaitu apakah konsumen mempunyai hubungan yang baik dengan perusahaan atau tidak. Sikap konsumen yang baik terhadap perusahaan akan mencerminkan bagaimana sifat konsumen, apakah konsumen akan kembali membeli produk ataukah tidak.
   2. Loyalitas konsumen

      Sikap Seorang konsumen yang setia terhadap suatu merek atau produk, tidak akan pindah ke produk lain. Kesetiaan konsumen tercermin dari sikap kepuasan konsumen.
   3. Rekomendasi dari konsumen

Suatu sikap dimana konsumen sudah merasa nyaman akan suatu produk ataupun juga perusahaan, kenyamanan tersebut dapat menumbuhkan sikap mudah memberikan masukan bagi produk dari suatu perusahaan.

7. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitif. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan untuk data-data yang berbentuk angka yang dapat diukur atau dihitung.Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel atau hal terdapat variable lain secara kuantitatif.Analisis ini mengggunakan perhitungan melalui metode statistik dan untuk mempermudah analisis data maka dalam penelitian ini menggunakan sofware SPSS 23. Penelitian ini dipilih untuk meihat secara detail dan akurat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Lokasi Penelitian

   Lokasi penelitian dilakukan di Samsat Bandar Lampung.

3. Objek Penelitian

   Objek di dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

4. Populasi dan Sampel

   Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian adalah keseluruhan dari objek penelitian yang akan diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012).

   Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

secara non probabilitas yaitu convenience sampling. Menurut Hartono (2004), pengambilan sampel dengan convinience sampling adalah pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan skripsi dengan alasan bahwa populasi pengguna internet sangat banyak. Selain itu juga sulit untuk membuat kerangka sampling yang sesesungguhnya karena daftar pengguna internet sangat sulit diperoleh. Pemilihan metode convenience sampling diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya, dengan kata lain sampel diambil karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat.

Sugiarto et al. (2003) mengungkapkan kelemahan dan kelebihan metode convenience sampling. Ditinjau dari segi biaya dan waktu yang diperlukan, teknik sampling ini merupakan metode yang termurah dan hemat waktu. Dapat dilihat bahwa sampling unitnya (responden) dapat diakses, mudah diukur dan bisaanya sangat membantu dan mau bekerja sama. Disamping kemudahan dan kelebihan dari teknik sampling ini, terdapat beberapa keterbatasan. Hal ini mengingat pemilihan unit sampel dengan metode ini dapat dilakukan dengan mengambil siapa saja dapat ditemui oleh peneliti, sehingga bilamana dalam prosesnya tidak dilakukan seleksi lebih lanjut, hasil yang diperoleh dapat memunculkan bisa dalam pengambilan keputusan. Metode ini menuntut kehati-hatian dalam menerjemahkan hasil penelitian.

Berdasarkan jumlah penentuan sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebesar 200 orang. Untuk menghindari kuesioner yang tidak terisi maupun kesalahan dalam pengisian kuesioner maka peneliti menambah jumlah sampel menjadi 250 responden.

5. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder :

1. Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari lapangan, oleh

orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan, data ini merupakan data terbaru. Data primer juga bisa diartikan sebagai data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang terpercaya, yaitu msubjek penelitian atau informan yang berkenan dengan variable penelitian atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Data Sekunder adalah hasil dari data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Bisa disebut juga data yang diperoleh seorang peneliti dari sumber terdahulu. Sumber terdahulu tersebut bisa berupa buku, majalah, dokumen pribadi, atau bahkan dokumen resmi (Arikunto, 2016).

6. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisioner

   Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Instrumen penelitian merupakan alat 35 yang digunakan oleh seorang yang melakukan suatu penelitian guna mengukur suatu fenomena yang telah terjadi. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu daftar pernyataan yang disusun secara tertulis yang bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban para responden.

2. Teknik Analisis Data

   Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data kuantatif, yaitu analisis yang digunakan untuk data-data yang berbentuk angka yang dapat diukur atau dihitung.Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel atau hal terdapat variable lain secara kuantitatif.Analisis ini mengggunakan perhitungan melalui metode statistik dan untuk mempermudah analisis

data maka dalam penelitian ini menggunakan sofware SPSS 23.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

   Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk meramalkan besarnya pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Persamaan regresi linear berganda dan sederhana dalam penelitian ini adalah sabagai berikut :

   $$Y = a + bX + et$$

   Dimana:

   a = Konstanta yang merupakan rata-rata nilai Y pada saat nilai X_1 dan X_2 sama dengan 0

   Y = Kepuasan pelanggan

   X = Kualitas pelayanan

   b = Koefisien Regresi Variabel X

   et = Varians pengganggu

4. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

   Uji t dipakai untuk melihat signifikasi dari pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat dengan menganggap variabel lain konstan. Apabila hasil pengujian menunjukkan:

   1. **t hitung > t tabel** atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 10% maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel dependen dapat menerangkan variabel independen secara parsial dan ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji.
   2. **t hitung > t tabel** atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 10% maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya variabel dependen dapat menerangkan variabel independen secara parsial dan tidak ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji.

5. Koefisien Determinasi (R2)

   Uji R^2 untuk mengukur kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai R^2 mempunyai interval 0 sampai 1 (0<R2<1). Semakin besar R^2 (mendekati 1) maka hasil model regresi tersebut semakin baik. Namun jika hasil R^2 mendekati nol, ini berarti bahwa variabel bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat. R^2 yang digunakan adalah nilai *adjusted* R^2 yang merupakan R^2 yang telah disesuaikan. *Adjusted* R^2 merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan suatu variabel bebas ke dalam persamaan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG