

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada prinsipnya setiap perusahaan tatkala menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah teknik dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh sebuah perusahaan bagi kepuasan konsumennya. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang penting bagi konsumen, agar mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Sebagaimana disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan pelanggan/konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kerja atau hasil yang dirasakan. Hakikatnya kepuasan pelanggan

atau konsumen merupakan evaluasi jual beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan/konsumen.¹

Selama menjalani proses pemenuhan kebutuhannya, pelanggan akan melakukan kontak atau berinteraksi dengan 3 hal, yaitu: (i) karyawan garda depan (*frontliner*) yang berhubungan langsung dengan pelanggan; (ii) sistem dan prosedur yang dirancang oleh perusahaan; (iii) bukti fisik, yaitu prasarana dan sarana fisik yang memfasilitasi kegiatan pelayanan agar berjalan dengan baik. Kontak atau interaksi ini harus direncanakan secara menyeluruh dan lengkap agar dihasilkan kinerja pelayanan yang memuaskan pelanggan. Pada eksekusi interaksi ini akan dihasilkan berbagai peristiwa atau kejadian yang mengesankan (*moment of truth/MOT*) mengenai apa yang

¹Maftuhi.201 .“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BMT Bani Syarfi Serang)”.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Seraang : Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

dirasakan pelanggan selama menjalani proses interaksi tersebut. proses interaksi antara perusahaan dan pelanggan dari mulai titik pertama kontak hingga titik terakhir kontak tersebut diistilahkan dengan siklus pelayanan. Untuk menyusun siklus pelayanan yang baik, perusahaan harus menetapkan diri sebagai konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan sehingga bisa memberikan pelayanan terbaik. Hal ini sangat sulit dilakukan karena biasanya organisasi penyelenggaraan pelayanan yang telah merumuskan sistem dan prosedur pelayanan berdasarkan standar dari sudut pandang perusahaan. Oleh karena itu, bahwa konsep siklus pelayanan (*the cycle of service*) harus mengelola proses yang dapat menghasilkan serangkaian peristiwa mengesankan dalam keseluruhan pelayanan (*moment of truth / MOT*) yang dialami oleh konsumen ketika konsumen memanfaatkan jasa.²

Pelayanan prima merupakan dari istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan/atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik pelayanan, apabila instansi pelayanan belum memiliki standar

² Yudi Pramudiana, dkk., *Business Plan* (Bandung: remaja Rosdakarya, 2016), 69-70.

pelayanan, pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).

Pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.³

Pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan yang berkualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan atau *salesman*). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

³ Zaenal Mukarom dan Muhubudin Wijaaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: pustaka setia, 2015), 148-149.

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Oleh sebab itu, negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan standar minimal. Pada negara-negara berkembang, kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal, sedangkan di negara-negara maju, kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.⁴

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

SAMSAT merupakan akronim dari Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap. SAMSAT adalah salah satu kantor pelayanan publik dalam pengurusan STNK (Surat Tanda

⁴ Zaenal Mukaron dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: pustaka setia, 2015) 150-151

Nomor Kendaraan), PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) serta Asuransi Jasa Raharja. Kebijakan untuk membuka kantor bersama samsat dan juga kantor bersama pembantu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu mendekatkan wajib pajak ke pusat-pusat pelayanan. UPTD Dinas Pendapatan Daerah bertugas menyelenggarakan administrasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor SAMSAT dengan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat yang bertujuan untuk peningkatan penerimaan atau pendapatan daerah yang diperlukan bagi keperluan dana pembangunan yang berasal dari sumber-sumber PAD.

Pengelolaan kebijakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sudah sesuai dengan maksud Undang Undang 32 Tahun 2004, namun efektivitas keberadaan pola dan sistem Samsat masih perlu penyempurnaan. Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah hal ini

akibat persepsi masyarakat bahwa pelayanan birokrasi yang buruk, berbelit, monopoli dan syarat dengan inkonsisten terhadap aturan. Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan masih banyak mengalami hambatan bahkan masih dikatakan mengecewakan. Sifat monopoli pemerintah menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Buruknya kualitas pelayanan dan kinerja pemerintah yang belum optimal atau belum sesuai dengan tuntutan masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang mendorong krisis kepercayaan masyarakat pada pemerintah.⁵

SAMSAT sebagai organisasi publik dituntut untuk melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak. Tetapi pada kenyataannya pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan wajib pajak mulai dari adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan sampai dengan kurangnya sarana penunjang pelayanan sebagai lembaga pelayanan masyarakat manajemen SAMSAT juga

⁵ Aris Munandar, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas penempatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan" <http://www.academia.edu> (diunduh tanggal 20 April 2017)

mengacu kepada Kep.Men. PAN No. 25 tahun 2004 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang menyebutkan bahwa suatu pelayanan umum harus memperhatikan empat belas unsur : (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggungjawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, (14) keamanan pelayanan.

Banyak isu yang berkembang di masyarakat menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan sehingga menimbulkan *gap*, SAMSAT sebagai salah satu penyelenggaran pelayanan administrasi kendaraan bermotor tidak luput dari berbagai persepsi yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan tidak efektif dan kurang berfokus pada masyarakat sehingga memunculkan keraguan tentang kualitas pelayanan yang diberikan SAMSAT. Permasalahan yang timbul

di SAMSAT Kota Serang dan menjadi rahasia umum adalah bahwa adanya ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan, meluasnya praktek percaloan baik oleh orang-orang luar maupun orang dalam (oknum petugas), adanya diskriminasi / ketidakadilan dalam pelayanan, dan proses pelayanan yang berbelit-belit sehingga waktu pelayanan pun menjadi lebih lama. Kekurang sesuaian pelayanan di SAMSAT dapat dilihat dari adanya beberapa kasus yang dimuat dalam surat kabar dan media elektronik, pengurusan surat menyurat kendaraan bermotor yaitu balik nama kendaraan di kantor SAMSAT Serang ternyata dikenakan beban tambahan berupa pungutan uang di luar ketentuan.

Pelayanan buruk yang dilakukan pemerintah memang tidak terlalu berdampak akan berkurangnya masyarakat yang menggunakan pelayanan pemerintah (SAMSAT) hal tersebut karena sifat monopolistik pemerintah akan pelayanan SAMSAT, namun buruknya pelayanan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat atas pemerintah dan semakin meningkatnya praktek-praktek percaloan, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dalam penelitian ini mencoba untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan SAMSAT, yang direferensikan melalui sebuah penelitian yang berjudul **“INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA SERANG.**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan suatu cara bagaimana ketika melihat, menduga, memperkirakan, dan menguraikan serta menjelaskan apa yang menjadi masalah. Ada beberapa perkiraan penulis terhadap masalah yang muncul dalam pelaksanaan pembayaran pajak di kantor SAMSAT Kota Serang.

1. Banyaknya prosedur pembayaran pajak yang dianggap cukup berbelit-belit bagi wajib pajak.
2. Terdapat kesenjangan antara mutu pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh masyarakat.
3. Kurang optimalnya kinerja karyawan / petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak.

4. Rendahnya kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam melaksanakan pembayaran pajak.

C. Pembatasan Masalah

Berbagai masalah yang muncul secara bersamaan seringkali menyulitkan untuk diteliti seluruhnya, agar pembahasan tidak meluas dari yang diharapkan maka permasalahan ini dibatasi. Pembatasan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah ;

1. Ruang lingkup

Adapun ruang lingkup masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepuasan masyarakat yaitu perasaan setelah membandingkan kinerja / pelayanan dengan harapan
- b. Kualitas pelayanan jasa

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitiannya adalah :

- a. Variable bebas (X) yaitu indeks kepuasan masyarakat

b. Variable terkait (Y) yaitu kualitas pelayanan

3. Subjek penelitian

Subjek penelitian ini adalah masyarakat sebagai wajib pajak, baik pajak pribadi / badan di kantor SAMSAT kota Serang

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, diperlukan pembahasan kusus di dalam penelitian ini. Maka dari itu penyusun merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan SAMSAT Kota Serang kepada masyarakat?
2. Bagaimana kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa layanan di SAMSAT kota Serang menurut ekonomi syariah?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan SAMSAT kota Serang kepada masyarakat

2. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan SAMSAT kota Serang dengan harapan / tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan SAMSAT menurut ekonomi syari'ah

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu karya tulis ilmiah yaitu salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Dan peneliti berharap agar dapat memahami kebutuhan masyarakat dan dapat mengimplementasikannya.

2. Bagi Kantor SAMSAT kota Serang

Penelitian ini di harapkan memberikan masukan yang berarti tentang seberapa besar kepuasan masyarakat sehingga di harapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Akademisi

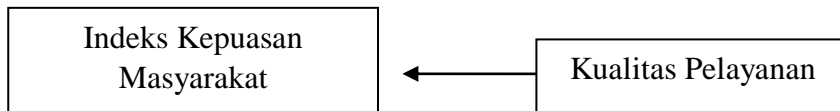
Penelitian ini bisa dijadikan untuk penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

G. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pada hasil teori, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Variable X

Variable Y



Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu:

Indeks kepuasan masyarakat yang di sebut dengan variabel bebas/ independent. Variabel bebas adalah variabel yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Variabel bebas ini sebagai variabel X.

Kualitas pelayanan, yang di sebut variabel terikat (dependen). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat. Variabel terikat ini sebagai variabel Y.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dan mudah maka penulis mencantumkan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I pendahulua, terdiri dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Peneitian dan Sistematika Penelitian.

BAB II Landasan teori, terdiri dari Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Jasa, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam dan Penelitian Terdahulu

BAB III Metode Penelitian terdiri dari Tempat dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan data, Instrumen Penelitian, dan Teknis Analisis Data

BAB IV Deskripsi Hasil Penelitian terdiri dari Gambaran Umum Samsat, Gambaran Umum Responden, Karakteristik Data Penelitin, dan Analisis Data dan Pembahasan

BAB V Penutup terdiri dari Kesimpulan dan Saran-Saran