

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Menghadapi era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, persaingan berskala global menuntut perubahan besar dalam dunia industri, baik itu industri yang bergerak dibidang manufaktur maupun khususnya dibidang jasa. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima, karena akan menimbulkan persepsi terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat tidak akan puas dan hal itu secara langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kualitas merupakan kondisi dinamis dimana sangat berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Menurut (Kotler, 2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku petugas dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat demi tercapainya kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan masyarakat (Tjiptono, 2007). Untuk itu diperlukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan suatu kantor jasa yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah sebagai pengguna jasa.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu

adanya optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya.

Pemerintah mengharapkan dengan adanya pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Jika di dunia bisnis pelanggannya adalah para konsumen, maka di dalam organisasi pemerintahan, wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik. Jika wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, diharapkan wajib pajak memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari 3 (tiga) instansi, yaitu Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, dan Aset (DPPKA) DIY, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah DIY, dan PT. Jasa Raharja (Persero), yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada

masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). SAMSAT merupakan instansi pemerintah yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena sesuai dengan visi dari SAMSAT Sleman yaitu pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan aman demi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang dimaksudkan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Sleman.

Akan tetapi faktanya fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu kepuasan wajib pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Meski dinyatakan dalam kondisi cukup baik, namun pelayanan publik di Sleman masih belum maksimal. Beberapa kantor pelayanan publik masih lamban dalam melayani masyarakat. Menurut data yang didapatkan di Samsat Sleman pada tahun 2010 sampai 2016 mendapatkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang paling tertinggi setiap tahunnya. Akan tetapi, banyaknya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor tidak didukung dengan petugas yang memadai. Hal tersebut dapat dilihat pada tahapan cek fisik, pembayaran pajak 5 tahunan dan BNKB. Pada tahapan cek fisik, dimana petugas yang berada di lapangan hanya 1 orang sehingga menjadi lambat dan membuat antrian menjadi panjang. Oleh karena itu, pengelola kantor pelayanan publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, sehingga tidak terjadi lagi keluhan di masyarakat mengenai pelayanan publik.

Fakta-fakta tersebut ingin menegaskan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Wajib pajak akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan (persepsi = ekspektasi). Kepuasan bagi para wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib pajak dalam membayar pajaknya tidak mempunyai kontra prestasi yang langsung, maka kualitas pelayanan yang baik harus diberikan oleh seluruh instansi pemerintah kepada mereka. Jika wajib pajak merasa puas hal

tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak, sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan daerah dari sektor pajak.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya. Pelayanan sering dijadikan tolok ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang optimal dapat diukur melalui beberapa aspek/dimensi yaitu *tangible* (bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata), *reliability* (ketrampilan dan kecakapan dalam melayani konsumen), *responsiveness* (kesediaan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap), *assurance* (tingkat pengetahuan dan keramah-tamahan yang harus dimiliki petugas selain kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan), dan *empathy* (kepedulian dan perhatian khusus) (Parasuraman, 1990).

Pemerintah mengharapkan dengan adanya pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Jika di dunia bisnis pelanggannya adalah para konsumen, maka di dalam organisasi pemerintahan, wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik. Jika wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, diharapkan wajib pajak memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas layanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman. Dengan menganalisis

tingkat kepentingan/harapan(*importance*) masyarakat dan kinerja (*performance*) aparat pemerintahan, maka dapat diketahui sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan dengan *metode Potential Gain in Customer Value* dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Metode IPA bertujuan untuk menganalisis tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan dari konsumen dengan kinerja yang telah diberikan oleh produsen, maka pada konsep *importance performance analysis* ini, dapat menganalisis tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimana konsumen dengan kinerja dari perusahaan tersebut. Dengan demikian, perusahaan akan lebih terarah dalam melaksanakan strategi bisnisnya sesuai dengan prioritas kepentingan konsumen yang paling dominan. Sedangkan PGCV digunakan karena metode PGCV ini dipergunakan untuk melengkapi hasil analisis dari *importance* dan *performance*. Metode PGCV dipakai untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen. Analisis dari *Importance* dan *Performance* kurang dapat merekomendasikan perbaikan yang menjadi prioritas utama, karena itu dipergunakan alat analisis yang lain yaitu analisis melalui angka indeks PGCV.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi pemerintah untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) masyarakat wajib pajak terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan aparat pemerintahan di kantor Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman sudah sesuai dengan keinginan pelanggan?
- b. Bagaimana perbandingan prioritas perbaikan layanan berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)?

### 3. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian, dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang digunakan ialah:

- a. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat wajib pajak di kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman.
- b. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara acak kepada para masyarakat wajib pajak bermotor.
- b. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya.
- c. Hal-hal yang diteliti berupa tingkat kepentingan masyarakat wajib pajak dan tingkat kinerja aparat pemerintahan di kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman.

### 4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Melakukan analisis untuk melihat kesesuaian antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) masyarakat wajib pajak terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan aparat pemerintahan di kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.
- b. Mengetahui perbandingan prioritas perbaikan layanan berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

### 5. Manfaat penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi, sumbangan pemahaman bagi penelitian berikutnya, khususnya berkaitan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Potential Gain in Costumer Values (PDCV)* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa.
  - b. Pengembangan khasanah ilmu pengetahuan mengenai *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Potential Gain Costumer Values (PGCV)* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa.
2. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan atau evaluasi kepada Kantor Jasa khususnya terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal terhadap kepuasan nasabah yang nantinya memberikan kemudahan kepada nasabah.

## 6. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini mudah dimengerti dan memenuhi persyaratan, maka penulisannya dibagi menjadi beberapa tahapan, tahapan tersebut adalah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pengantar permasalahan yang akan dibahas seperti latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian.

### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bab ini berisi tinjauan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahannya, landasan teori yang langsung mendukung pelaksanaan penelitian dan juga menjadi landasan atau pedoman dalam pembahasan pemecahan masalah yang berhubungan dengan analisis yang dilakukan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian, variabel dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan bagian alur penelitian.

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi uraian tentang gambaran umum suatu instansi pemerintahan, data-data yang diperlukan dalam pemecahan masalah dan pengolahan data dari hasil penelitian.

**BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran bagi instansi wajib pajak berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.