BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan dalam perusahaan atau instansi. Pelayanan yang baik harus dibutuhkan setiap anggota perusahaan atau instansi tanpa pengecualian, baik melayani pelanggan secara langsung maupun tidak langsung. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan atau pengguna suatu jasa maka bisa dikatakan perusahaan atau instansi tersebut telah berhasil dalam memberikan pelayanannya dan pelangganpun semakin banyak mempergunakan jasa perusahaan atau instansi tersebut. Sebaliknya apabila sebuah perusahaan atau instansi memberikan pelayanan yang kurang atau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan maka secara bertahap pelanggan akan semakin berkurang atau tidak lagi mempergunakan jasa perusahaan atau instansi tersebut.

Menurut Assauri (1999: 149) definisi pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Di era modern ini telah banyak perusahaan atau instansi yang menawarkan jasanya. Menurut Kotler (2000) “Jasa ialah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Bahkan setiap daerah kabupaten mempunyai perusahaan atau instansi tersebut. Maka tidak jarang apabila pelanggan atau konsumen banyak yang mempergunakan jasa perusahaan atau instansi tersebut untuk memenuhi kebutuhannya sekaligus menunaikan kewajiban tersebut. Sehingga tidak dipungkiri bahwa layanan jasa yang diberikan haruslah baik dan sesuai dengan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa tersebut. Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan salah satu instansi pemerintah yang berfungsi sebagai tempat kepengurusan dokumen kendaraan bermotor/membayar pajak

kendaraan. Namun berdasarkan pengalaman dan pengamatan peneliti serta melakukan wawancara terhadap beberapa pengguna jasa SAMSAT Sleman, sistem pelayanan di instansi ini masih terdapat kekurangan,diantaranya yaitu :

- seringnya keterlambatan kepengurusan dokumen kendaraan/plat nomor kendaraan
- penumpukkan antrian yang banyak
- waktu pelayanan yang lama
- proses pelayanan yang berbelit – belit
- tempat parkir yang kurang luas

Pelayanan buruk yang dilakukan instansi pemerintahmemang 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.

Annisa Wening Asih (2013), yang menguji kepuasan konsumen dan atribut yang menjadi prioritas utama pada Ghani Swalayan Yogyakarta, menunjukkan kepuasan konsumen (50%) yang berarti konsumen merasakan cukup puas dan terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama.

Penelitian Thomas (2013), yang menguji perbedaan persepsi dan ekspetasi wajibpajak di Kantor Bersama SAMSAT Bantul, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi dan ekspetasi kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Bantul.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan metode *Importance Performance Analysis*(IPA) yaitu dengan cara memetakan hubungan antara tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja dari masing-masing variabel yang ditawarkan oleh pihak pengelola jasa. Dan mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Sehingga dari penelitian ini diharapkan dapat memperoleh alternatif perbaikan terhadap atribut-atribut yang ditawarkan sehingga diharapkan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul : **"Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan SAMSAT Sleman Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna dan atribut pelayanan apa saja menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan di kantor SAMSAT Sleman ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencegah meluasnya pembahasan serta lebih mengarahkan pemecahan masalah pada pokok pembasannya, maka sasaran dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di SAMSAT Sleman Jalan Magelang Km 13.
2. Penelitian hanya berfokus pada kualitas pelayanan kantor SAMSAT Sleman.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya berfokus pada pelanggan/pengguna jasa SAMSAT Sleman.
4. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SAMSAT Sleman dan mengetahui atribut apa yang perlu diperhatikan pihak pengelola dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan dapat mengetahuivariabel-variabel apa saja yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kantor SAMSAT Sleman.
2. Perusahaan dapat menggunakan hasil dari penelitian sebagai salah satu bahan pertimbangan meningkatkan mutu pelayanan.

3. Memberikan kontribusi keilmuan dalam hal kualitas pelayanan kepada konsumen dalam sebuah perusahaan.
4. Menambah pengetahuan serta wawasan peneliti di lapangan tentang pelayanan jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui dan memperjelas dalam mengetahui garis besar penyusunan skripsi ini, maka penulis akan menyajikan sistematika skripsi sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB 2 : KAJIAN LITERATUR

Memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik tugas akhir yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telas dijelaskan sebelumnya.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang dilakukan dalam penelitan secara ringkas dan jelas.

BAB 4 : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini penulis menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperolah dari hasil penelitian.

BAB 5 : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya dan belum dipaparkan di bab sebelumnya.

BAB 6 : PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan saran dari penelitian yang dilakukan.