

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Salah satu contohnya yaitu pelayanan publik yang ada di kantor Samsat. Sebagaimana daerah lainnya Pemerintah Kota Gorontalo melalui kantor Samsat Kota Gorontalo, telah melaksanakan pelayanan publik dalam hal penertiban surat tanda kendaraan bermotor (STNK), pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) kepada masyarakat, meskipun kenyataannya pelayanan yang ada masih belum dilaksanakan secara optimal yaitu kurangnya informasi mengenai persyaratan pembayaran kepada pelanggan, dan informasi mengenai jatuh tempo pajak kendaraan, dan juga masih banyaknya wajib pajak yang tidak disiplin dan kurang paham mengenai biaya pajak. Oleh karena itu perlu adanya strategi bisnis yang harus dilakukan oleh kantor Samsat untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dan juga meningkatkan pelayanan sehingga dapat mengoptimalkan dan meningkatkan pendapatan asli daerah.

Penulis menawarkan sebuah solusi berupa strategi bisnis yang mampu membantu perusahaan dalam hal menciptakan hubungan yang harmonis dengan pelanggan dengan cara meningkatkan pelayanan yang telah ada, strategi bisnis tersebut yaitu *Customer Relationship Management (CRM)* dengan menggunakan metode *Framework of Dynamic CRM*. Caranya adalah dengan memahami dan merespon setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas akan layanan yang diberikan.

Dengan diterapkannya *Customer Relationship Management* pada kantor Samsat Kota Gorontalo diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada kantor Samsat Kota Gorontalo itu sendiri, sehingga pelanggan merasa puas akan pelayanan yang ada, karena loyalitas pelanggan akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, khususnya bagi pendapatan asli daerah. Dengan meningkatnya minat masyarakat dalam membayar pajak maka sudah dapat dipastikan bahwa pendapatan asli daerah juga akan meningkat.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management (CRM)* pada kantor Samsat Kota Gorontalo menggunakan metode *Framework of Dynamic CRM* dalam hal peningkatan pelayanan terhadap pelanggan ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian menjadi lebih terarah, maka ditentukan batasan masalah. Adapun ruang lingkup penelitian yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk peningkatan pelayanan pada penelitian ini dilakukan pada kantor Samsat Kota Gorontalo.
2. Penelitian ini terfokus pada bagian pelayanan yang ada pada kantor Samsat Kota Gorontalo.
3. Proses pelayanan yang dibahas pada penelitian ini yaitu pengurusan kendaraan baru, bea baik nama, pengurusan pajak, dan perpanjangan stnk.
4. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada penelitian ini menggunakan metode *Framework of Dynamic CRM*.
5. Perancangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengukur keberhasilan penelitian, maka perlu ditetapkan tujuan penelitian yaitu menerapkan *Customer Relationship Management* pada kantor Samsat Kota Gorontalo dengan menggunakan metode *Framework of Dynamic CRM*, khususnya dalam hal peningkatan pelayanan berbasis web.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan hubungan antara kantor Samsat Kota Gorontalo dengan pelanggan, sehingga membawa dampak yang baik bagi kedua pihak, dimana pelanggan merasa puas dengan pelayanan ada sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, sedangkan bagi kantor Samsat sendiri dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan juga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah.