

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas. Kotler (dalam Maulana, 2016:v7) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2009:51) jasa/layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2008:24) menyatakan bahwa : “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan”. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah

sepantasnya Kantor Bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik.

Dalam persaingan usaha yang semakin ketat, faktor kepuasan pelanggan menjadi perhatian yang serius. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan persaingan. Berikut definisi beberapa ahli tentang kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya

Tirtomulyo (1999:24) menyatakan bahwa untuk memperoleh kepuasan, maka seorang pengembang pemasaran jasa harus memperhatikan pemenuhan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pionir atau penentu untuk kontinuitas berlangsungnya suatu bisnis jasa. Syarat dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan diketahui dari adanya sikap: senang, sering berkunjung, memberitahu temannya, dan memberikan solusi atas apa yang dirasakan atas pelayanannya. Secara pribadi, pelanggan yang puas akan loyal terhadap berbagai penawaran jasa yang diberikan

Sebagaimana daerah lainnya Pemerintah Kota Gorontalo melalui Kantor SAMSAT kota Gorontalo, telah melaksanakan pelayanan publik dalam hal penertiban, salah satunya adalah Surat Tanda Kenderaan Bermotor (STNK) sepeda motor, pembayaran pajak sepeda motor, meskipun kenyataan empiris mengindikasikan kualitas pelayanan belum dilaksanakan secara optimal. Dari

hasil observasi awal di KANTOR SAMSAT Kota Gorontalo, bahwa masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan.

Berikut adalah data jumlah potensi target realisasi PKB/BBN tahun 2017

Tabel 1.1
Jumlah Realisasi Penerimaan PKB dan Target Samsat
Kota Gorontalo Tahun 2017

Bulan	Samsat Kota Gorontalo			
	Kendaraan Bermotor (Roda 2)	Target	Realisasi	Keterangan
Januari	3.350	Rp. 2.788.022.819	Rp. 2.998.774.180,6	1.Persyaratan yang cukup memberatkan karena membutuhkan dokumen yang asli 2. Sistem pelayanan dilapangan masih belum baik 3. Masih kurangnya fasilitas yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan kantor samsat kota gorontalo kurang maksimal
Februari	3.175	Rp. 2.788.022.819	Rp. 2.439.502.613	
Maret	1.018	Rp. 2.788.022.819	Rp. 2.821.570.223	
April	3.028	Rp. 2.788.022.819	Rp. 2.833.849.600	
Mei	3.526	Rp. 2.788.022.819	Rp. 3.308.597.400	
Juni	2.524	Rp. 2.788.022.819	Rp. 2.184.382.850	
Juli	4.045	Rp. 2.788.022.819	Rp. 2.237.150.025	
Agustus	27.691	Rp. 2.788.022.819	Rp. 2.770.896.400	
Jumlah	48.357	Rp. 33.456.273.834.14	Rp. 21.594.723.291,6	

Sumber: Samsat Kota Gorontalo 2017.

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat realisasi penerimaan PKB periode Januari-Agustus 2017 di Samsat Kota Gorontalo untuk roda 2 sebesar yaitu sebesar Rp 21.594. 723.291,6 angka tersebut belum memenuhi target sebesar Rp 33.456.273.834,14. Dilihat dari persentase pencapaian jelas Samsat Kota Gorontalo harus mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Gorontalo dan menjadikan realisasi penerimaan PKB sebanding atau lebih.

Berikut adalah keluhan-keluhan pelanggan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Gorontalo.

Tabel 1.2
Hasil penilaian keluhan-keluhan pelanggan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Gorontalo

NO	KELUHAN-KELUHAN PELANGGAN	JUMLAH PELANGGAN Januari – Agustus 2017 (48.357)
1	Banyak masyarakat yang belum tau apa persyaratan pengurusan pajak kendaraan bermotor	9.000
2	Persyaratan yang cukup memberatkan karena membutuhkan berkas yang asli	8.239
3	Selalu mengutamakan wanita dibanding kan pria	6.000
4	Terlalu lama proses pengurusan pajak kendaraan bermotor sehingga masyarakat menjadi bosan menunggu	8.000
5	Waktu pelayanan yang sering tidak tepat	2.100
6	Biaya pajak kendaraan bermotor sering tidak pasti terhadap masyarakat	4.100
	JUMLAH	37.339

Sumber: Samsat Kota Gorontalo

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah pelanggan dari bulan Januari sampai Agustus tahun 2017 sebesar 48.357, dari 48.357 terdapat 37.339 pelanggan yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan. Maka dari itu Kantor Samsat Kota Gorontalo harus mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Gorontalo

Menurut Tjiptono (dalam Fahmi dan Yuniati, 2013:v2) menyatakan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan merupakan persyaratan dari loyalitas atau kesetiaan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah fondasi dari loyalitas pelanggan dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Pelanggan yang puas tidaklah cukup, harus terdapat pelanggan yang sangat puas. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan dapat mengarah kepada kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas maupun merasa senang akan lebih mungkin setia kepada satu perusahaan, melakukan pembelian kepada satu perusahaan, dan menyebarkan berita dari mulut kemulut. Ketidakpuasan pelanggan akan mendorong pelanggan pergi dan berpindah ke perusahaan lain. Menurut Irawan (dalam Maulana, 2016:v7) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Service quality (kualitas pelayanan), kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi.

Dari permasalahan diatas maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Sistem pelayanan di lapangan masih belum baik
2. Persyaratan yang cukup memberatkan karena membutuhkan berkas yang asli
3. Masih kurangnya fasilitas yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan Kantor Samsat Kota Gorontalo kurang maksimal .

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah pokok dalam penelitian ini yakni “Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan penelitian ini sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksana Kepuasan Pelanggan dalam hal ini Kantor Samsat Kota Gorontalo agar dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.

1.5.2 Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Memberikan sumbangan pemikiran bagi Kantor Samsat Kota Gorontalo dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kepada masyarakat.

b. Bagi Pembaca

Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan konsumen, sehingga dapat menentukan langkah langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.