

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Instansi pemerintahan dihadapkan pada semakin tingginya tuntutan terhadap pelayanan yang baik kepada masyarakat. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehubungan dengan hal ini, Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Dalam hal ini sudah dibuktikan oleh Kantor Bersama Samsat dengan menerapkan layanan pembayaran pajak melalui Samsat Keliling, Samsat Corner, Samsat Container, Samsat Drive Through dan fasilitas pelayanan yang disediakan guna 2 memberikan kemudahan pelayanan bagi para Wajib Pajak Dalam bidang mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

Kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan SAMSAT Krian telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu peningkatan sarana dan prasarana fisik seperti gedung atau kantor, halaman parkir, ruang tunggu serta fasilitas dan sarana pendukung lainnya yang mendukung terlaksananya pelaksanaan

pelayanan yang baik dan menyenangkan dan memberikan pelatihan pelayanan prima kepada aparatur yang bertugas pada SAMSAT Krian menyelenggarakan pelayanan. Salah satu pelayanan publik di SAMSAT Krian yang akan peneliti amati adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor.

Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Lovelock dan Bitner dalam Priansa, 2017:51). Sehubungan dengan hal ini, kualitas pelayanan adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono dalam Kerundeng, 2013). Dengan demikian untuk mewujudkan suatu proses penyelenggaraan pelayanan yang baik (good governance), SAMSAT dituntut agar memberikan suatu pelayanan yang baik pada masyarakat. SAMSAT melakukan suatu pelayanan yang baik itu dengan tujuan agar visi dan misi suatu pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat

Menurut (Kotler, 2005, dalam Sangadji dan Sopiah, 2013:99) kualitas jasa merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, dalam kualitas layanan mencakup unsur loyalitas pelanggan, Karena kualitas pelayanan menjadi kepentingan semua orang dan dampaknya juga langsung dirasakan oleh semua kalangan masyarakat.

Selain hal tersebut, termasuk pula *servicescape* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimana ketika sebuah perusahaan memiliki lingkungan fisik yang baik, yaitu bersih, rapi, aman dan nyaman akan membuat pelanggan merasa betah saat berkunjung sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gramler (2006, p.27) dalam Lonardo dan Soelasi (2014) menyatakan bahwa "*Physical evidence is the environment in which the service is delivered and where the firm and customer interact and any tangible components that facilitate performance of communication of the service*". Dapat diartikan bahwa, *Servicescape* merupakan sebuah lingkungan dimana jasa diberikan dan sebagai tempat berinteraksinya perusahaan dengan konsumen serta komponen-komponen nyata yang memfasilitasi maksud dari jasa yang diproduksi.

*Servicescape* di SAMSAT Krian pelayanan sangat ramah, di samping itu juga disediakan tempat duduk yang bagus dan AC untuk mendinginkan ruangan. sehingga konsumen merasa puas dan tidak jenuh untuk menunggu antrian. Tidak dipungkiri bahwa dengan pengelolaan *servicescape* yang baik ini lah, maka akan memberi nilai tambah agar tercipta suatu loyalitas dari konsumen. Sebagaimana kita ketahui bahwa tujuannya untuk menciptakan suatu keadaan dimana para konsumennya merasa puas. Ketika konsumen merasa puas dengan layanan yang di berikan, maka konsumen akan pembayaran ulang hingga seterusnya akan percaya terhadap layanan SAMSAT Krian dan terciptalah loyalitas pelanggan kepada SAMSAT Krian.

Terkait permasalahan yang terjadi di SAMSAT Krian adalah dari pelayanan kurang prima, dan lingkungan fisik. Masih ada yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan calo selain itu fasilitas yang tersedia tidak digunakan sebaik mungkin oleh aparatur dalam menjalankan pelayanan, masih ada aparatur yang kurang tanggap karena kesibukan aparatur di loket pelayanan dan kurangnya aparatur jaga dalam membantu masyarakat yang mencari informasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut menjadikan peneliti ingin mengetahui sejauh mana kinerja aparatur pemerintah Desa Singgahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen SAMSAT Krian”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mencoba untuk mengangkat permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen SAMSAT Krian ?
2. Apakah *Servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen SAMSAT Krian ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan *Servicescape* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Konsumen SAMSAT Krian ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen SAMSAT Krian.
2. Untuk mengetahui Apakah *Servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen SAMSAT Krian.
3. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan dan *Servicescape* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Konsumen SAMSAT Krian.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat praktis bagi pegawai maupun lembaga dan manfaat teori terhadap pengembangan ilmu pengetahuan ataupun pihak lain yang terkait. Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Secara Teoritis
  - a. Sebagai pengalaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian.
  - b. Sebagai landasan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi SAMSAT  
Sebagai sumbangan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
  - b. Bagi Peneliti  
Penelitian ini penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh di perkuliahan dan mendapatkan berbagai pengalaman berdasarkan pengetahuan teoritis dengan praktis dilapangan.
  - c. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk mahasiswa universitas PGRI Adi Buana Surabaya dalam melakukan Penelitian Yang Serupa.