BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Loyalitas masyarakat merupakan suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan perilaku penggunaan pelayanan teratur dalam waktu panjang melalui serangkaian keputusan masyarakat. Menurut Sangadji (2013:78) masyarakat yang loyal mempunyai karakteristik adalah melakukan penggunaaan jasa secara teratur, melakukan pelayanan secara berulang di semua lini produk atau jasa, merekomendasikan produk lain, menunjukkan kebebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing. Loyalitas masyarakat sangat penting bagi organisasi, agar tujuan visi dan misi organisasi Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dapat tercapai.

Visi Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta adalah Terwujudnya Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah yang Akuntabel dan Transparan, sehingga misi yang ingin dicapai oleh Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta adalah:

1. Meningkatkan dan mengintensifkan pendapatan daerah secara optimal
2. Meningkatkan kelancaran dan ketertiban pengelolaan keuangan dan aset daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku
3. Mewujudkan pengelolaan keuangan daerah yang efektif efisien serta akuntabel dengan memperhatikan azas kepatutan dan keadilan
4. Meningkatkan pemberdayaan aset daerah secara efektif dan efisien

Berdasarkan visi dan misi di atas, maka Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta perlu meningkatkan pelayanan agar masyarakat di Kota Surakarta merasa nyaman, puas dan loyal terhadap semua rangkaian pelayanan administrasi yang diberikan oleh Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Dapat diketahui bahwa Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta memberikan pelayanan administrasi di bidang perpajakan, misalnya pelayanan pajak PBB, pajak BPHTB, pajak restoran, pajak reklame, pajak hotel, pajak hiburan, pajak parkir dan lain sebagainya. Sehingga dalam pelayanan diperlukan transparasi pelayanan agar selalu mendapatkan kepercayaan masyarakat. Hal ini apabila semua pelayanan dilakukan secara transparan maka tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat akan meningkat. Berdasarkan tujuan, visi misi dan adanya fenomena lapangan di atas, maka penelitian ini akan mengkaji lebih mendalam terkait hubungan kualitas pelayanan administrasi, kepuasan dan loyalitas masyarakat.

Loyalitas masyarakat memiliki hubungan kausal dengan kualitas jasa. Terjadinya loyalitas pada masyarakat disebabkan adanya pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut yang terakumulasi secara terus-menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas. Loyalitas masyarakat juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengembangkan loyalitas masyarakat. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat akan menjadi loyal ketika mendapatkan pelayanan yang baik. Pada dimensi

kualitas pelayanan atau jasa di dalamnya termasuk berbagai hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Kualitas yang bisa dipertahankan oleh suatu lembaga organisasi adalah yang bisa memberikan kepuasan dan loyalitas bagi masyarakat. Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin membutuhkan suatu kecerdasan yang maksimal termasuk di bidang pelayanan masyarakat dalam hal ini Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan organisasi, dan keberhasilan proses operasi organisasi ditentukan oleh banyak faktor, antara lain faktor pegawai, sistem, teknologi dan keterlibatan masyarakat.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori ”*Quality*” yang dikemukakan oleh Marcel (2013:192) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi masyarakat atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan masyarakat atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman (2011:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan.

Hasil temuan Hendrison dan Husda, (2010) menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas, lebih lanjut penelitian Susnita, (2020) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sehingga dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan apabila kualitas pelayanan ditingkatkan, maka loyalitas masyarakat akan meningkat. Akan tetapi, hasil penelitian berbeda dilakukan oleh Rahayu dan Wati, (2018) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Sehingga berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut, timbul adanya *research gab* hasil penelitian, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan, dan pada penelitian ini kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel yang digunakan untuk mengukur loyalitas masyarakat yang menggunakan pelayanan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dengan kepuasan sebagai varibel mediasi atau intervening.

Sebagai instansi dalam pemerintahan yang melayani masyarakat yang bermisi meningkatkan kelancaran dan ketertiban pengelolaan keuangan dan

aset daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku, Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta telah berperan dalam meningkatkan pelayanan dengan adanya sistem pengelolaan yang lebih efektif dan efisien bagi pengguna pelayanan Administrasi di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

Demi kelancaran semua pelayanan yang diberikan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta diperlukan adanya dukungan system yang mendukung, dalam hal ini system SIMPATDA menjadi salah satu aplikasi yang dapat menyajikan data secara *real-time* terhadap PAD, antara lain jumlah wajib pajak terhutang, realisasi per bulan, dapat menghasilkan keluaran (output) dari data-data pajak daerah secara cepat dan akurat dan dapat meminimalisasi kemungkinan terjadinya kesalahan data karena modul-modul yang ada bersifat khusus. Atas dasar uraian tersebut, dan didukung adanya penelitian Dengen dan Hatta, (2009) menjelaskan bahwa system SIMPATDA akan membantu mempermudah semua informasi. Dengan adanya keefektifan tersebut, maka tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat akan meningkat.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. (Tjiptono, 2014: 34). Kualitas juga dapat mengurangi biaya. Tjiptono, (2014: 34) menyatakan bahwa "*Quality is free".* Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh

lebih kecil dibandingkan biaya yang timbul apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Parasuraman *et.,al* (2018:65) menyusun lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (*Tangible)*, keandalan (*Reliability)*, daya tanggap (*Responsiveness)*, jaminan (*Assurance)*, empati (*Empathy)*. Dengan memperhatikan lima dimensi tersebut, maka pemberi Pelayanan Administrasi Masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dapat membentuk layananan yang bermutu.

Kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan merupakan isu global yang mempengaruhi semua organisasi, baik itu besar maupun kecil, laba atau nirlaba, global atau lokal. Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memainkan peran penting untuk keberhasilan dan kelangsungan sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa. Salah satunya adalah Pelayanan Administrasi Masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta yang memerlukan layanan berkualitas tinggi untuk dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang merupakan dari program pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat pengguna pelayanan Administrasi Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Dimensi layanan yang dibentuk adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dengan menggunakan variabel mediasi kepuasan masyarakat dan loyalitas masyarakat sebagai variabel dependen.

Berdasarkan fenomena yang ada di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta, kajian teori dan penelitian terdahulu, maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul ‘‘Implementasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap SIMPATDA Dan Kepuasan Serta Loyalitas Masyarakat Pengguna Layanan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
2. Apakah keandalan berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
3. Apakah daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
4. Apakah jaminan berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
5. Apakah empati berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

6. Apakah bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
7. Apakah keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
8. Apakah daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
9. Apakah jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
10. Apakah empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
11. Apakah bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
12. Apakah keandalan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

13. Apakah daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
14. Apakah jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
15. Apakah empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
16. Apakah SIMPATDA berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
17. Apakah kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

a. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh Bukti fisik terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

b. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh keandalan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
c. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh Daya tanggap terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
d. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh jaminan terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
e. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh empati terhadap SIMPATDA di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
f. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh Bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
g. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
h. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh Daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

i. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
j. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
k. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh Bukti fisik terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
l. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh keandalan terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
m. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh Daya tanggap terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
n. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh jaminan terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.
o. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh empati terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

p. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh SIMPATDA terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

q. Mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kepuasan masyarakat terhadap loyalitas masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan untuk memenuhi kepuasan masyarakat, SIMPATDA dan loyalitas yang lebih baik di masa yang akan datang.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Pemasaran yang dapat ditindaklanjuti.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti dapat digunakan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan untuk mempertajam pengetahuan serta wawasan.