

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh birokrat/pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan warga sesuai dengan keinginan dan harapannya. Penerapan teknologi informasi (TI) pada instansi pemerintah penting untuk menunjang efektifitas pelayanan publik sehingga membutuhkan pengetahuan dan sumber daya yang efektif (Restu, 2019). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Direktorat Jenderal Pajak, 2012). Baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat seringkali dijadikan ukuran keberhasilan pemerintah. Sehingga pengelolaan pelayanan kepada masyarakat selalu berkualitas dan harus memenuhi harapan masyarakat (Else, 2018).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjar merupakan salah satu instansi pemerintah di Jawa Barat yang mempunyai tujuan memberikan pelayanan berupa barang dan jasa yang berhubungan langsung dengan pengurusan dokumen yang berkaitan dengan keutuhan dan kepemilikan kendaraan

(Bapenda Jawa Barat, 2016). SAMSAT merupakan sistem manajemen yang diperkenalkan untuk menyederhanakan dan memudahkan pengelolaan pelayanan pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat umum yang beroperasi di dalam suatu gedung. SAMSAT Kota Banjar merupakan sistem kerjasama yang terintegrasi antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), dan PT Jasa Raharja (Persero) (Bapenda Jawa Barat, 2016). Kantor SAMSAT ini tidak hanya memberikan pelayanan, tetapi juga bagaimana SAMSAT memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak. Fasilitas dan pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap persepsi wajib pajak terhadap kualitas yang baik (Syahla, 2020).

Berdasarkan program kerja SAMSAT Kota Banjar pada kinerja pelayanan (sarana dan fasilitas pelayanan) yaitu “Pengembangan dan Pemeliharaan Sistem Informasi Pendapatan Daerah Berbasis IT”, namun faktanya SAMSAT Kota Banjar belum pernah melakukan evaluasi kinerja khususnya terkait penggunaan TI, sehingga belum diketahui seberapa jauh tingkat kapabilitasnya saat ini. Dari peran dan fungsi teknologi informasi yang sangat penting dalam suatu organisasi, maka perlu diterapkan tata kelola teknologi informasi yang baik dan beroperasi sesuai dengan tujuannya untuk mendukung kinerja organisasi (Faruq, 2020). Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kapabilitas tata kelola TI kantor SAMSAT di Kota Banjar. Pengukuran kinerja yang dilakukan di SAMSAT Kota Banjar menggunakan alat bantu COBIT versi terbaru, yaitu COBIT 2019. Domain COBIT 2019 yang digunakan adalah EDM04, APO14, DSS03, dan MEA02. Layanan yang lebih baik dapat dicapai melalui peningkatan produktivitas, solusi yang cepat untuk

meminimalkan masalah, dan optimalisasi sumber daya yang sesuai dengan tujuan proses EDM04 dan DSS03.

Loyalitas dan kepuasan berhubungan dengan kualitas pelayanan. Semua pelanggan memiliki persepsi yang berbeda tentang kualitas layanan. Pelanggan membandingkan layanan yang luar biasa antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Pelayanan yang baik merupakan nilai penting (*perceived value*) suatu perusahaan untuk bertahan dalam persaingan (Dina, 2016). *Brand image* SAMSAT ditentukan oleh kualitas layanan yang diakui oleh masyarakat. Kebutuhan masyarakat dalam perawatan dokumen kendaraan menjadi perhatian SAMSAT untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin tinggi kesadaran masyarakat terhadap layanan di SAMSAT, maka semakin besar pula minat masyarakat dalam mengelola dokumen kendaraan.

Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan, dan acuan dalam penelitian ini yaitu pengukuran kinerja pelayanan menggunakan COBIT 5 (Adirana Dina, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kapabilitas dari pelayanan di kantor SAMSAT Kota Banjar berdasarkan *framework* COBIT 2019. Kemudian hasil penelitian berupa rekomendasi untuk meningkatkan kapabilitas organisasi untuk memenuhi harapan mengenai tata kelola TI dalam menunjang kinerjanya. Selain menggunakan COBIT 2019 untuk mengukur tingkat kapabilitas dari pelayanan di kantor SAMSAT Kota Banjar, penelitian ini pun menggunakan metode *Servqual* untuk mengetahui kepuasan para pelanggan atau wajib pajak. Penilaian kualitas jasa perusahaan sesuai

dengan persepsi pelanggan, dan hasil dari penilaian tersebut dapat mengetahui harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja layanan wajib pajak di kantor SAMSAT Kota Banjar diukur menggunakan COBIT 2019 ?
2. Bagaimana *Gap* yang terjadi antara kondisi saat ini (*as-is*) dengan kondisi yang diharapkan (*to-be*) pada kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan menggunakan metode *Servqual* ?
3. Rekomendasi apa yang diberikan dari hasil analisis tingkat kapabilitas proses TI dan hasil analisis kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan ?

1.3 Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan-batasan masalah yang digunakan sehingga penelitian dapat dilaksanakan secara spesifik. Batasan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Pengukuran kinerja layanan wajib pajak dilakukan di SAMSAT Kota Banjar.
2. Menggunakan *framework* COBIT 2019 untuk melakukan pengukuran kinerja layanan wajib pajak di kantor SAMSAT Kota Banjar.

3. Menggunakan metode *Servqual* untuk mengukur kepuasan masyarakat (wajib pajak) terhadap layanan di kantor SAMSAT Kota Banjar.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kinerja layanan wajib pajak di kantor SAMSAT Kota Banjar melalui COBIT 2019.
2. Menganalisis harapan dan persepsi masyarakat atas layanan jasa yang diberikan oleh SAMSAT Kota Banjar melalui metode *Servqual*.
3. Memberikan rekomendasi yang dapat menjadi acuan dalam kinerja layanan di SAMSAT Kota Banjar agar dapat mencapai tujuan bisnis organisasi secara maksimal.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait, diantaranya :

1. Mengetahui cara pengukuran kinerja layanan wajib pajak dengan menggunakan *framework* COBIT 2019 dan metode *Servqual*.
2. Memahami keberhasilan kepuasan wajib pajak terhadap layanan kantor SAMSAT Kota Banjar melalui pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (wajib pajak).
3. Diharapkan dari hasil pengukuran kinerja layanan wajib pajak ini dapat membantu untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan

kantor SAMSAT Kota Banjar dalam mengupayakan pemberian pelayanan yang memaksimalkan kepada masyarakat (wajib pajak).