**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kepada masyarakat disetiap instansi maupun perusahaan merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang diberikan akan membawa dampak bagi masyarakat. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang baik akan merasa puas atas pelayanan yang telah diterima. Begitu pula sebaliknya, jika pelayanan yang diterima oleh masyarakat kurang baik maka akan membuat masyarakat merasa tidak puas bahkan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Salah satu contoh instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat adalah kantor SAMSAT.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan sistem pelayanan terpadu yang melibatkan 3 instansi terkait dan saling berhubungan dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor dengan tujuan untuk dapat memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat. Adapun ketiga instansi tersebut yaitu Kepolisian Negara (POLRI), Badan Pendapatan (Pemerintah Daerah) dan PT. Jasa Raharja (Persero).

SAMSAT tidak dapat menilai kualitas pelayanannya berdasarkan penilaiannya sendiri, melainkan dari tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Banyak isu yang beredar dari masyarakat tentang pelayanan SAMSAT yang kurang baik, diantaranya yaitu : dari segi jaminan, masyarakat merasa kurang mendapat keadilan dalam pelayanan, dari segi empati, pegawai SAMSAT kurang membantu kesulitan yang dihadapi masyarakat, dari segi ketanggapan, pegawai SAMSAT kurang tanggap dalam membantu masyarakat yang kesulitan, dari segi kehandalan, masyarakat harus menunggu lama karena pegawai SAMSAT kurang cekatan, dan dari bukti fisik, masyarakat mengeluhkan area parkir yang kurang memadai. Tingkat kepuasan masyarakat tidak dapat dinilai berdasarkan isu yang beredar. Oleh karena itu, diperlukan sebuah metode untuk mengatasi masalah ketidakpastian tersebut.

Dalam penelitian terkait kepuasan konsumen (Kusuma & Astuti, 2017) dengan judul *Electronic* *Customer* *Relationship* *Management* Berbasis *Fuzzy* *Service* *Quality* Untuk Peningkatan Pelayanan Pasien. Penelitian menggunakan metode *Fuzzy Tsukamoto* untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen dan metode *Service Quality* untuk mengukur kualitas layanan. Dari data yang telah terkumpul sebanyak 300 responden, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan konsumen cukup puas sebesar 75%, sangat puas sebesar 14%, dan sangat tidak puas sebesar 11% dan masih ada yang harus di perbaiki dari variabel *reliability* dan *empathy*.

Dari penelitian terkait diatas, maka peneliti akan menggunakan metode *Fuzzy Tsukamoto* untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di kantor SAMSAT Dumai dengan menggunakan enam variabel yaitu, lima variabel *input* (*tangibles, empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) dan satu variabel *output* (tingkat kepuasan masyarakat).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengangkat judul tugas akhir **“**PENERAPAN LOGIKA *FUZZY* METODE *TSUKAMOTO* UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DUMAI**”.**

1. **Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dari latar belakang di atas, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui nilai masing-masing variabel (*tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan))yangmerupakan keluhan dari masyarakat?
2. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor SAMSAT Dumai menggunakan logika *fuzzy* metode *tsukamoto*?
3. **Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar tidak menyimpang dari masalah yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian tidak membahas tentang evaluasi untuk pihak kantor SAMSAT Dumai.
2. Penyebaran kuisioner dilakukan dalam waktu satu bulan pada masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Dumai.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangibles* (tampilan fisik), *empathy* (kemampuan perusahaan memahami keinginan masyarakat), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan) dan tingkat kepuasan masyarakat.
4. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat aplikasi *fuzzy* *tsukamoto* yang dapat menampilkan nilai masing-masing variabel (*tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan))yangmerupakan keluhan dari masyarakat.
2. Menampilkan laporan hasil tingkat kepuasan masyarakat dari penggabungan nilai lima variabel *input* yang telah ditentukan*.*
3. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti
   1. Menerapakan ilmu yang didapat dari bangku perkuliahan.
   2. Menambah wawasan tentang tingkat kepuasan masyarakat di kantor SAMSAT.
2. STT Dumai

Manfaat untuk STT Dumai dari penelitian ini adalah dapat menambah referensi bagi mahasiswa lain yang mengambil penelitian tentang kepuasan masyarakat.

1. SAMSAT Dumai

Manfaat untuk SAMSAT Dumai dari penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi serta mendapat respon yang positif dari masyarakat.

1. Masyarakat
   1. Mengeluarkan pendapatnya tentang pelayanan di kantor SAMSAT Dumai.
   2. Mendapat pelayanan yang lebih baik dari pihak kantor SAMSAT Dumai.