

ABSTRAK

Awaludhin Raharja. Inovasi Pelayanan Samsat Sebagai Wujud CRM (*Customer Relationship Management*) Bapenda Jabar (Analisis Deskriptif Pelayanan Samsat Bapenda Jabar).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat (Bapenda Jabar) merupakan salah satu badan pemerintah daerah yang mempunyai tugas salah satunya adalah menyelenggarakan pendapatan dan pelayanan umum, yang meliputi kesekretariatan, perencanaan dan pengembangan pajak dan non pajak serta CPDP.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana bentuk inovasi pelayanan kesamsatan yang dikembangkan Bapenda Jabar dalam rangka menjaga hubungan baik dengan masyarakat Jawa Barat wajib pajak, sehingga meningkatkan ketertiban masyarakat Jawa Barat dalam membayar pajak, terkhusus pajak kendaraan bermotor.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi. Penelitian ini dilakukan melalui langkah-langkah: (1) menentukan lokasi penelitian; (2) menentukan metode penelitian; (3) menentukan pemilihan informan, menentukan jenis dan sumber data; (4) menentukan teknik pengumpulan data; (5) mengolah dan menganalisis data.

Penelitian ini dibahas dengan menggunakan konsep-konsep CRM, salah satunya seperti menurut Moore, 2005:44, "CRM mengakui bahwa setiap konsumen adalah individu-individu yang memiliki kebutuhan, aspirasi dan keinginan. Dengan mengakui konsumen sebagai individu, suatu perusahaan dapat mulai memperlakukan mereka dengan cara bagaimana mereka ingin diperlakukan". selain konsep CRM, penelitian ini juga dibahas dengan asas-asas pelayanan publik yang tertera dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mengembangkan pelayanan samsatnya demi menjaga hubungan baik dengan wajib pajak sehingga lebih tertib membayar pajak, Bapenda Jabar berinovasi dengan sebuah peningkatan kualitas pelayanan publik daerah, yang mencakup kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan seperti Samling, Samdes, E-Samsat dan lain sebagainya. Penelitian ini juga menggambarkan bagaimana tantangan yang dihadapi Bapenda Jabar dalam berinovasi meningkatkan kualitas pelayanannya dan apa saja faktor pendukung terselenggaranya inovasi pelayanan tersebut.

Kata kunci

(Inovasi Pelayanan Samsat, *Customer Relationship Management*, Bapenda Jabar)

ABSTRACT

Awaludhin Raharja. *Samsat Service Innovation As a Form of Customer Relationship Management (Descriptive Analysis of Bapenda Jabar Samsat Service).*

The Regional Revenue Agency of West Java Province (Bapenda Jabar) is one of the regional government agencies that has the task of providing income and public services, including secretarial, tax and non-tax planning and development as well as CPDP.

The purpose of this study is to illustrate how the Samsat innovation services developed by Bapenda Jabar in order to maintain good relations with the West Java taxpayers, so as to increase orderliness of the West Java people in paying taxes, especially motor vehicle tax.

The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of in-depth interviews and observation. This research was carried out through steps: (1) determining the location of the study; (2) determine research methods; (3) determine the selection of informants, determine the types and sources of data; (4) determine data collection techniques; (5) processing and analyzing data.

This research is discussed by using CRM concepts, one of them as according to Moore, 2005: 44, "CRM recognizes that every consumer is individuals who have needs, aspirations and desires. By recognizing consumers as individuals, a company can begin to treat them the way they want to be treated. " in addition to the concept of CRM, this research is also discussed with the principles of public service listed in Act No. 25 of 2009 concerning public services.

The results of this study indicate that in developing the samsat service in order to maintain good relations with taxpayers so that they are more disciplined in paying taxes, Bapenda Jabar innovates with an increase in the quality of local public services, which includes speed, ease and affordability such as Samling, Samdes, E-Samsat and others so. This study also illustrates how the challenges faced by Bapenda Jabar in innovating improve the quality of its services and what are the supporting factors for the implementation of service innovation

.Keywords(Samsat Service Innovation, Customer Relationship Management, Bapenda Jabar)