

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Tanjungpinang merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pendapatan daerah yang berasal dari pemungutan pajak dan retribusi. BPPRD Kota Tanjungpinang bertugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang digunakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, dan retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas pemberian izin tertentu untuk kepentingan badan usaha atau pribadi.

BPPRD Kota Tanjungpinang bertempat di Jl. Basuki Rahmat No.1a Tanjungpinang, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau. BPPRD Kota Tanjungpinang menjalankan tugas yaitu dengan menghimpun data perpajakan, menentukan besaran pajak atau retribusi yang terutang, melakukan penagihan, serta mengawasi penyetorannya; untuk memenuhi kebutuhan anggaran dan pembangunan Kota Tanjungpinang. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPPRD Kota Tanjungpinang saat ini mempunyai 46 pegawai ASN yang terbagi dalam empat bidang kerja, yaitu Bidang Pelayanan, Bidang Penetapan, Bidang Penagihan, dan Bidang Kesekretariatan. Setiap bidang memiliki peran yang krusial dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah, di mana Bidang Pelayanan bertanggung

jawab untuk memberikan layanan yang efisien kepada masyarakat, Bidang Kesekretariatan mengelolaa dokumen dan pengarsipan data, Bidang Penetapan berfokus pada perhitungan dan penetapan pajak yang tepat, serta Bidang Penagihan, Pembukuan, dan Pemeriksaan memastikan bahwa semua transaksi dicatat dengan akurat dan penagihan dilakukan secara efektif. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya BPPRD Kota Tanjungpinang memiliki status pegawai ASN yang mencakup Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

Tabel 1. 1 Status Pegawai

Status Pegawai	Jumlah Pegawai
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	38
Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)	8
Total	46

Sumber : BPPRD Kota Tanjungpinang (2025)

Pada tabel diatas dapat diketahui dalam BPPRD Kota Tanjungpinang terdapat 46 pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terbagi menjadi 2 bagian yaitu 38 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 8 orang Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Organisasi sektor publik wajib memberikan pelayanan prima dengan menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama bagi aparatur pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Zidan dkk., 2022). Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat, agar mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari aparatur pemerintah dalam melakukan aktivitas dan dalam mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara serta agar

terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai konsekwensinya pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik secara optimal dan berkualitas (Rohayatin dkk., 2019).

Menurut (Maryam dkk., 2023) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dalam realitanya banyak keluhan yang muncul di media sosial menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sering kali tidak memenuhi harapan masyarakat. Hal ini juga didukung oleh penelitian Wulandari (2022) yang mengatakan bahwa belum efektif dan efisiennya pelayanan serta sumber daya manusia yang kurang memadai menyebabkan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi langsung peneliti selama kurang lebih dua bulan magang di BPPRD Kota Tanjungpinang, peneliti melihat adanya indikasi masih terdapat pekerjaan yang tidak terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sehingga beberapa masyarakat atau dalam BPPRD disebut wajib pajak, yang mengeluh atas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam proses pelayanan, agar BPPRD Kota Tanjungpinang dapat memenuhi harapan masyarakat, kepuasan wajib pajak, dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kesenjangan antara harapan dan realitas ini perlu diteliti lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor penyebabnya. Dimana faktor-faktor ini saling mempengaruhi satu sama lain dalam upaya mencapai kualitas pelayanan masyarakat yang optimal, salah satunya adalah lingkungan kerja seperti yang diungkapkan dalam

penelitian Andayani (2019) yang mengatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mampu mempengaruhi dan menghasilkan pendayagunaan sumberdaya manusia yang optimal bagi suatu instansi. Zidan (2022) juga mengatakan bahwa keadaan lingkungan kerja yang menyenangkan dan nyaman tentunya akan mendukung dan memotivasi pegawai untuk bekerja dengan lebih baik. Sejalan dengan itu, W Enny (2019) berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu lingkungan kerja internal dan lingkungan kerja eksternal. Lingkungan kerja internal adalah segala sesuatu yang berada didalam perusahaan dan memiliki implikasi langsung pada perusahaan (Wahyudi, 2020). Lingkungan kerja eksternal adalah faktor-faktor di luar organisasi yang tidak berkaitan langsung tetapi berpotensi memengaruhi kinerja organisasi.

Dalam fenomena yang terjadi di BPPRD Kota Tanjungpinang melalui hasil observasi langsung peneliti melihat kekurangan yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam lingkungan kerja internal seperti mesin antrian yang seringkali bermasalah, beberapa peralatan kantor seperti komputer dan printer yang perlu perbaikan, juga ruang tunggu yang perlu di perluas sehingga ketika wajib pajak ramai yang datang ke kantor agar lebih nyaman dan lebih kondusif dalam menunggu giliran

untuk dilayani. Kemudian hubungan dengan rekan kerja yang perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada penelitian terdahulu Riana (2019) mengidentifikasi bahwa selain lingkungan kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kerjasama tim. Jasmine (2020) mendefinisikan bahwa kerjasama tim merupakan sinergisitas kekuatan dari beberapa orang dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan, kerjasama dalam tim menjadi sebuah kebutuhan dalam mewujudkan keberhasilan kerja. Riana (2019) mengatakan bahwa kerjasama tim diungkap dengan metode skala dengan aspek-aspek kerjasama tim yaitu meliputi kolaborasi, saling mendukung dan kemampuan menyelesaikan masalah dan negosiasi. Sejalan dengan itu dalam Nurhasanah dkk (2025) dukungan yang diberikan oleh pimpinan sangat berperan penting dalam membantu pegawai mengelola berbagai tuntutan pekerjaan secara efektif, sehingga tercipta kerjasama tim yang solid dan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kerjasama tim melibatkan sinergi, dukungan, dan kemampuan menyelesaikan masalah untuk mencapai tujuan bersama. Berdasarkan observasi yang didapati peneliti selama kurang lebih dua bulan, kerjasama tim di BPPRD memerlukan peningkatan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan. Ditemukan adanya permasalahan dimana beberapa pegawai meninggalkan tugas selama jam kerja tanpa koordinasi dengan rekan, sehingga menyebabkan terbengkalainya pekerjaan dan menghambat proses penyelesaian ke bidang selanjutnya. Akibatnya, tugas yang seharusnya selesai pada hari itu menjadi tertunda yang mengindikasikan perlunya perbaikan dalam komunikasi dan pembagian tanggung jawab antar anggota tim. Hal tersebut harus diperbaiki karena sebagai

instansi yang bergerak dibidang penyedia layanan publik kerjasama tim yang baik sangat dibutuhkan.

Sejalan dengan itu, faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam Rivai (2022) mengatakan kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. W Enny (2019) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, keterampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Rivai (2022) juga mengatakan bahwa dari kompetensi dihasilkan kinerja atau mutu pelayanan, kemudian dari kinerja atau mutu pelayanan tersebut menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi.

Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan, serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya (Hanitha, 2019). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai menjadi krusial bagi BPPRD Kota Tanjungpinang agar mampu memberikan pelayanan yang responsif, sehingga keluhan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan solusi yang memuaskan dapat diberikan. Dengan meningkatkan kompetensi pegawai BPPRD dapat lebih efektif dalam melaksanakan tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Didukung oleh penelitian terdahulu Namirah dkk (2021) yang menyatakan

bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang artinya semakin tinggi kompetensi maka kualitas pelayanan semakin meningkat. Penelitian Rivai (2022) juga menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, semakin tinggi tingkat kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan.

Penelitian sebelumnya mungkin telah membahas beberapa aspek kualitas pelayanan, tetapi belum ada yang mengkaji secara mendalam hubungan antara lingkungan kerja, kerjasama tim, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang. Dengan kata lain masih terdapat kekosongan dalam literature yang membahas bagaimana ketiga faktor tersebut saling berinteraksi untuk mempengaruhi kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BPPRD Di Kota Tanjungpinang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas, maka dapat diambil kesimpulan identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim, dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BPPRD Di Kota Tanjungpinang. Adapun masalah yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja di BPPRD Kota Tanjungpinang dalam suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan fasilitas kerja yang masih perlu perbaikan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang.
2. Kurangnya Kerjasama Tim antar bidang di BPPRD Kota Tanjungpinang sehingga hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang
3. Kompetensi individu yang perlu ditingkatkan pegawai BPPRD Kota Tanjungpinang dalam pengetahuan, keterampilan atau kemampuan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang.
4. Kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan melalui beberapa faktor di BPPRD Kota Tanjungpinang yang berdampak pada kenyamanan dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, adapun perumusan masalah yang dapat diuraikan ke dalam bentuk pertanyaan yaitu :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang?
2. Apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang?
3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang?
4. Apakah lingkungan kerja, kerjasama tim, dan kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, pembatasan masalah pada penelitian ini berkaitan dengan lingkungan kerja, kerjasama tim, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai BPPRD di Kota Tanjungpinang. Dalam melakukan penelitian ini penulis memiliki ruang lingkup penelitian dengan melibatkan 46 Pegawai ASN di BPPRD Kota Tanjungpinang sebagai responden. Kemudian penulis membatasi variabel yang akan diteliti yaitu variabel Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim, Kompetensi dan Kualitas Pelayanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari uraian permasalahan diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama tim terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan lingkungan kerja, kerjasama tim dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat serta memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang.

2. Bagi Peneliti

Penulis berharap hasil dari penelitian ini menjadi dorongan agar penulis juga dapat menyelesaikan studi akhir untuk memperoleh gelar sarjana manajemen serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia tentang lingkungan kerja, kerjasama tim, kompetensi dan kualitas pelayanan.

3. Bagi Pembaca

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan lingkungan kerja, kerjasama tim, kompetensi dan kualitas pelayanan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis sehingga memudahkan pembaca dalam mengikuti jalannya penelitian. Setiap bab dijelaskan secara ringkas dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kajian pustaka menguraikan tentang penjelasan teori dari masing-masing variabel penelitian, kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menguraikan tentang variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, dilanjutkan dengan populasi dan penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menguraikan tentang data penelitian, hasil penelitian, serta pembahasan atas hasil penelitian data tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh uraian dari hasil analisa bab-bab sebelumnya.