

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka menghadapi era globalisasi saat ini dan dalam kondisi masyarakat sekarang, seringkali ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan banyak organisasi mengalami kegagalan, baik yang disebabkan oleh ketidakmampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut, padahal harus diakui manusia adalah faktor penting yang turut menentukan keberhasilan suatu organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat kreativitas dan semangat bagi perusahaan serta memegang peranan penting dalam fungsi operasional organisasi.

Organisasi tidak mungkin terlepas dari tenaga kerja manusia, walaupun aktivitas perusahaan itu telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern, sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan organisasi tidak akan tercapai, dengan demikian maka sumber daya manusia sangat penting untuk kemajuan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk memberikan kontribusi, arahan, dan bimbingan dari manajemen organisasi kepada sumber daya manusia pada khususnya.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruknya kinerja para pegawai atau segala sesuatu selalu saja salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam dapat berakibat kinerja pegawai yang merosot, oleh karena itu suatu pelayanan akan berhasil apabila para pegawai/pekerja melaksanakan tugasnya semaksimal mungkin.

Sistem pelayanan birokrasi masa lalu, banyak yang mengatakan tidak sesuai dengan tata kerja. Misalnya pada kantor samsat putri hijau dimana banyak pihak yang berkepentingan sering mengeluh karena tidak efisiennya pelayanan, baik dari segi waktu maupun dari segi yang lainnya. Mereka mengeluh karena lamanya proses pembayaran pajak, paling tidak ini akan menghabiskan waktu selama 3-4 jam. Ini terjadi karena mereka menumpukkan arsip masuk dalam kapasitas antri dalam kapasitas besar dan tidak segera di proses, sehingga berdampak sangat buruk bagi kepuasan konsumen dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dari keluhan-keluhan yang diterima itulah, maka pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan pada layanan Samsat Bersama dan memberi dampak yang sangat besar dari segi pelayanannya, misalnya waktu yang digunakan untuk membayar pajak hanya 15 menit. Kini para konsumen tidak lagi sungkan untuk membayarkan pajak kenderaannya sendiri tepat waktu. Di masa yang akan datang pemerintah daerah diharapkan dapat mengeluarkan kebijakan