

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Pelaksanaan Otonomi daerah yang dicanangkan pada awal tahun 2001 saat ini sudah benar-benar direalisasikan. Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengaturan tentang peran serta masyarakat dalam Undang-undang ini dimaksud untuk memberdayakan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Pemberlakuan otonomi daerah juga memberikan dampak yang sangat luas tidak hanya bagi penyelenggara pemerintahan namun juga memberikan implikasi yang sangat substansial pada kehidupan masyarakat.

Dalam menghadapi perubahan lingkungan di era globalisasi saat ini, sebagaimana kita ketahui bahwa sumber daya manusia memegang peranan utama dalam proses perubahan dan perkembangan organisasi. Untuk itu pemimpin adalah faktor penting yang menentukan lancar tidaknya suatu organisasi.

Kepemimpinan didefinisikan secara luas sebagai proses-proses mempengaruhi, yang mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa bagi para pengikut, pilihan dari sasaran-sasaran bagi kelompok atau organisasi, pengorganisasian dari aktivitas-aktivitas kerja untuk mencapai sasaran-sasaran

hubungan kerja sama dan *teamwork*, serta perolehan dukungan dan kerjasama dari orang-orang yang berada di luar kelompok atau organisasi (Yuki, 1998).

Sebuah organisasi dengan anggota yang semakin banyak jumlahnya, maka semakin diperlukan seorang atau lebih pemimpin untuk mengefektifkan pencapaian tujuan organisasi, melalui penciptaan dan pemeliharaan kerjasama (Nawawi 2003)

Dinamika Organisasi dalam pemerintahan maupun sektor jasa lainnya di tentukan suasana dalam organisasi yang diciptakan oleh tata hubungan / komunikasi antar pribadi (*interpersonal relationship*) yang berlaku di lingkungan organisasi tersebut. Tata hubungan antar pribadi dapat bersumber dari kepemimpinan (*leadership*) seorang pemimpin dalam melaksanakan fungsinya. Kepemimpinan yang mempengaruhi tata hubungan dalam organisasi tersebut pada akhirnya akan berpengaruh pula pada kinerja (*performance*). Oleh karena itu kepemimpinan merupakan faktor penting dalam mewujudkan keberhasilan organisasi. Selain itu juga bagaimana kontribusinya pada konsumen, artinya kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga upaya organisasi untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggannya agar apa yang diharapkan oleh organisasi sesuai dengan kenyataan sehingga konsumen puas dan akan membentuk pengalaman konsumsi yang positif (Oliver, 1981)

Peranan karyawan terutama karyawan *front-stage* sangat penting menunjang keberhasilan setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak

... .. untuk mempengaruhi

persepsi pembeli. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri , sehingga bagi pelanggan karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan (Djati & Darmawan, 2003)

Pelanggan didefinisikan sebagai orang yang paling penting dalam suatu lingkungan usaha, sebab pelanggan adalah orang yang membawa produsen untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu pekerjaan produsen untuk dapat memperlakukan pelanggan dengan baik sehingga terjadi saling menguntungkan antara pelanggan dan produsen (Irawan 2002 dalam Sihombing, 2003)

Dari uraian di atas juga nampak bahwa pentingnya menaruh perhatian yang lebih serius terhadap pegawai, agar dapat mewujudkan *good governance* dari aparat pemerintah yang efektif, efisien, bersih, dan profesional serta produktif. Untuk itu kiranya perlu merumuskan secara rinci dan terpadu usaha-usaha yang harus dilakukan untuk mencapai kinerja yang optimal. Dengan mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di lingkungan organisasi unit pelayanan satu atap Daerah Kota Banjarmasin sehingga para pimpinan dan pihak-pihak terkait akan mudah dalam melakukan langkah-langkah pembinaannya.

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP KEBERHASILAN PELAYANAN KEPADA KONSUMEN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat dibuat suatu rumusan sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor bersama SAMSAT Banjarmasin?
2. Apakah kinerja pegawai mempunyai kontribusi terhadap kepuasan konsumen Kantor bersama SAMSAT Banjarmasin?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kantor bersama SAMSAT Banjarmasin.
2. Untuk mengidentifikasi kontribusi kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen Kantor bersama SAMSAT Banjarmasin.

D. Manfaat penelitian

1. Dari dimensi akademik

Diharapkan dengan pemilihan topik bahasan tentang pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dan kontribusi terhadap kepuasan konsumen Kantor Bersama SAMSAT Banjarmasin, secara teoritis akan memberikan gambaran yang lebih konkrit dalam pengembangan ilmu

2. Dari dimensi praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan evaluasi bagi Kantor Bersama SAMSAT kota Banjarmasin mengenai pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dan kontribusi terhadap