

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Diera revolusi 4.0 pemerintah sebagai pelayan publik dituntut memberikan beberapa terobosan baru mengikuti zaman yang terus maju sehingga mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. kebutuhan masyarakat kini semakin cerdas dan beragam tuntutan kian meningkat dalam mendapatkan pelayanan prima. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat pemerintah harus mempertimbangkan aspek inovasi yang dapat diterima dengan memuaskan bagi masyarakat.

Peranan inovasi pelayanan publik bagi setiap organisasi pada era global akan membawa dampak dari setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga mempengaruhi tingkat pelayanan yang baik. Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 7 Ayat (4) huruf c tentang pelayanan publik, maka ditetapkan pada tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam dan bersinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementrian/lembaga/pemerintah daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi (Kepmenpan, 2013:12-15) Salah satu instansi pemerintah daerah yang bertindak di pelayanan publik yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, melakukan inovasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang memberi dampak pendapatan bagi Kota Bandung.

Untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan dapat bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan. Karena dalam suatu organisasi atau instansi sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting untuk menjalankan pekerjaan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan, keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari sejauh mana tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut telah ditetapkan sebelumnya perlu adanya keterlibatan dari berbagai unsur dalam suatu organisasi, karena hal tersebut merupakan hal yang sangat penting dan salah satunya yaitu unsur sumber daya manusia. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa aparatur sipil negara adalah para pegawai yang berkedudukan sebagai unsur aparatur sipil negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, serta adil dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Dewasa ini memang peranan teknologi sudah banyak mulai menggantikan peranan sumber daya manusia untuk menggerakkan teknologi yang dimilikinya. Sehingga tidak heran jika teknologi dan sumber daya manusia akan menghasilkan keuntungan bagi instansi atau perusahaan. Karena bagaimanapun canggihnya teknologi yang dimiliki sumber daya manusia harus pula diimbangi dengan kemampuan teknologi yang dimiliki.

Kinerja dapat diukur dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi, sehingga pegawai yang sudah memenuhi

standar yang telah ditetapkan berarti memiliki kinerja yang baik atau sebaliknya bagi yang tidak memenuhi dikategorikan memiliki kinerja yang kurang baik. Kemampuan seseorang merupakan ukuran pertama dalam meningkatkan kinerja yang ditunjukkan dari hasil kerjanya yang diikuti dengan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Dalam praktiknya, kinerja terbagi menjadi dua jenis yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seseorang, sedangkan kinerja organisasi yaitu kinerja yang dihasilkan oleh instansi atau perusahaan secara keseluruhan. Demikian juga dengan kinerja pegawai atau kinerja individu akan mendukung dan mendorong kinerja organisasi. Seperti yang diungkap oleh Ivancevich kinerja merupakan hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi.

Kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia yang kini semakin berkembang menjadi kota metropolitan, dengan kemudahan akses dan fasilitas kota yang dapat dirasakan oleh masyarakat maupun wisatawan. Hal tersebut tentu tidak lepas dari hasil pembayaran pajak daerah. Sebagaimana diketahui bahwa sektor pajak merupakan pendapatan utama bagi Kota Bandung, dimana pajak daerah memberikan kontribusi sepertiga dari total pendapatan daerah, hal tersebut menjadi tugas utama dari dibentuknya Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung merupakan unsur perangkat daerah yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Walikota, membantu Walikota dalam menyelenggarakan fungsi

penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang pengelolaan pajak, retribusi dan pendapatan daerah.

Badan Pendapatan Daerah berharap agar adanya kesadaran dan kepatuhan dari masyarakat yang menjadi wajib pajak dalam membayar pajak serta meningkatnya pengawasan atas pelaksanaan sistem perpajakan. Seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Bandung No 20 Tahun 2011 Pasal 1 Tentang Pajak Daerah bahwa pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat daerah.

Adapun hasil rekapitulasi pembayaran PBB melalui Qris dan VA (*Virtual Account*) yaitu :

Qris	VA ( <i>Virtual Account</i> )
Rp. 1.998.099.678	Rp. 126.091.276
3.625 Transaksi	120 Transaksi
2.274 NOP	83 NPO

Berdasarkan peninjauan yang dilakukan oleh peneliti di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, peneliti menemukan permasalahan yaitu kinerja pegawai yang belum maksimal sehingga berdampak pada penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan rencana. Hal ini dapat dilihat dari dimensi kinerja pegawai yaitu ketepatan waktu, sebagai contoh yaitu pada Sistem Informasi Pelayanan PBB

(SIPP) di UPT Utara, ketika pegawai mengakses SIPP sering tertunda karena ada akses jaringan internet atau jaringan website bermasalah, adanya kendala dalam aliran listrik membuat pegawai menunda pekerjaannya untuk menunggu aliran listrik berjalan kembali, pada jaringan internet pegawai menunda pekerjaannya atau memperlambat dan menunggu sampai jaringan internet bekerja kembali.

Berdasarkan hal tersebut peneliti menduga hal ini disebabkan karena *complexity* atau kerumitan. Hal ini dapat dilihat dari indikator *complexity* yaitu sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kurangnya pegawai yang paham akan teknis membuat pegawai lain harus menghubungi pegawai tersebut untuk membantu membenarkan sistem jaringan yang bermasalah.

Berdasarkan permasalahan di atas, kurangnya pembahasan atas inovasi pelayanan yang menimbulkan kinerja pegawai yang masih belum maksimal, maka peneliti tertarik untuk mengambil fokus penelitian yaitu **“PENGARUH INOVASI PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDUNG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperlukan perumusan masalah untuk menguraikan permasalahan agar lebih spesifik dan memberikan kejelasan. Adapun latar belakang masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Adakah pengaruh yang signifikan antara inovasi pelayanan terhadap kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung?

2. Faktor apa saja yang menyebabkan inovasi pelayanan dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini disusun untuk menjelaskan Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh inovasi pelayanan terhadap kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja dalam inovasi pelayanan yang mempengaruhi terhadap kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya kegiatan penelitian ini dapat diharapkan dapat menjadi salah bahan acuan yang digunakan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta menambah wawasan dalam menerapkan teori yang diperoleh serta sebagai tambahan konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan strategi sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan alternatif pemecahan masalah kinerja yang dihadapi di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.