

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Paradigma organisasi publik saat ini harus sudah bergeser dari sekedar bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (paradigma proses) menuju kepada pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas (paradigma tujuan). Organisasi tidak hanya bekerja dengan aturan atau petunjuk yang ada atau atas perintah atasannya saja, melainkan aparat dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam menerjemahkan aturan sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat terus dilakukan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah juga harus melaksanakan Standar Pelayanan Minimum (SPM), dimana pelayanan terhadap masyarakat harus dilakukan secara optimal. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan keselarasan antara pemerintah daerah, legislatif, masyarakat serta pihak-pihak yang terkait lainnya.

Dalam rangka meningkatkan kinerja dari pegawainya, organisasi perlu memberi perhatian pada kepentingan pegawai yang memiliki berbagai macam kebutuhan. Keinginan untuk memenuhi berbagai kebutuhan inilah yang dipandang

sebagai pendorong atau penggerak bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan atau bekerja. Seorang pegawai yang profesional tidak dapat melepaskan diri dari kenyataan bahwa mereka adalah individu yang juga mempunyai kebutuhan, keinginan, dan harapan dari tempatnya bekerja.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan mempunyai misi meningkatkan pengelolaan pendapatan daerah kota medan. Untuk mencapai misi tersebut diperlukan pegawai yang berkualitas. Selanjutnya dalam meningkatkan kinerja pegawainya Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan akan melakukan beberapa cara yang dapat mendorong pegawai untuk bekerja secara maksimal.

Masalah utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan masih rendah. Hal ini ditunjukkan bahwa kecakapan pegawai masih rendah, hal ini terlihat masih kurang inisiatif dan kreativitas pegawai dalam melaksanakan tugas, mereka lebih sering menunggu perintah pimpinan, keterampilan pegawai masih rendah. Hal ini terlihat kurangnya tenaga aparatur yang memahami komputer sehingga dapat menghambat kelancaran dalam pelayanan kepada masyarakat dan kemampuan pegawai yang rendah, misalnya kurangnya tanggung jawab pegawai dalam bekerja sehingga saling mengandalkan satu sama lain dan masih adanya pegawai yang tidak menguasai bidang tugasnya.

Kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi setiap pegawai sehingga mampu untuk menyesuaikan diri dan beradaptasi dengan lingkungan di perusahaannya. Kemampuan kerja para pegawai dianggap penting karena pimpinan perlu memahami sifat yang dimiliki oleh pegawai, melalui usaha tersebut maka dapat tercipta suasana kerja yang lebih tepat bagi usaha meningkatkan kinerja pegawai.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah komunikasi. Menurut Purwanto (2006:3) komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu system yang biasa (lazim) baik dengan simbol - simbol, sinyal - sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Komunikasi yang digunakan baik dalam symbol, sinyal maupun perilaku seseorang yang mudah dimengerti, dan komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk dapat memahami satu dengan yang lainnya.

Komunikasi di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dilihat dari komunikasi antara pegawai masih berjalan kurang baik dan komunikasi antara pegawai dan atasan juga terlihat masih kurang baik. Terdapat beberapa pegawai yang tidak mau menyampaikan keluhannya secara langsung kepada pihak manajemen (atasan). Pegawai sering kali menyampaikan kepada teman sekerja dan akhirnya di sampaikan kepada manajemen dengan tafsiran yang berbeda. Fenomena yang juga terjadi di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan pegawai yang sebagian besar dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masih kurang memahami perintah yang diberikan

oleh atasan. Salah satunya disebabkan oleh komunikasi yang kurang baik dari atasan, sehingga menyebabkan pembinaan pegawai kurang maksimal dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan pegawai.

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan".

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan agar tidak terlalu luas, maka dalam penelitian ini terlebih dahulu masalah tersebut diidentifikasi melalui pengamatan-pengamatan yang penulis lakukan terhadap objek penelitian. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kompetensi pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki.
2. Kurangnya keahlian dalam memahami dan melaksanakan tugas yang diberikan.
3. Komunikasi antara pegawai masih berjalan kurang baik dan komunikasi antara pegawai dan atasan juga terlihat masih kurang baik.
4. Pegawai masih kurang memahami perintah yang diberikan oleh atasan

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari kekeliruan dalam penafsiran mengenai masalah yang dibahas serta terbatasnya waktu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dalam hal

ini permasalahan hanya dibatasi pada masalah kompetensi, komunikasi dan kinerja pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan sesuatu yang sangat penting dalam suatu penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
3. Bagaimana pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Untuk penulis, dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya tentang pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk institusi, dapat memberikan sumbangan pemikiran dan diharapkan dapat dijadikan informasi yang bermanfaat bagi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan tentang pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis