

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Sistem manajemen pemerintahan sebuah negara mempunyai andil besar dalam mencapai cita-cita dan tujuan pembangunan bagi masyarakatnya. Berkaitan dengan manajemen pemerintahan terdapat sejumlah persoalan mendasar antara lain apakah faktor utama yang memengaruhi kinerja dalam pelaksanaan roda pemerintahan, apakah pelaksanaan roda pemerintahan telah berorientasi pada hasil yang optimal dan maksimal, serta apakah penyelenggaraan pemerintahan telah mengedepankan asas manfaat bagi kesejahteraan masyarakat. Proses pembangunan dapat berjalan secara baik dan berhasil, manakala sistem manajemen pemerintahan yang diaplikasikan menunjang tercapainya tujuan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan itu sendiri, tolok ukur keberhasilan pembangunan tergantung dalam penerapan manajemen pemerintahan (*birocraty of management*) atau manajemen kepegawaiannya. Tiga dimensi pengelolaan birokrasi, yaitu mengutamakan prinsip kinerja, berorientasi pada hasil, dan berasaskan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat, harus menjadi domain yang diprioritaskan dalam setiap pelaksanaan roda pemerintahan dan roda pembangunan ekonomi kerakyatan.

Pajak merupakan iuran rakyat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan kontra prestasi yang langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum untuk

menyelenggarakan pemerintahan suatu Negara. Sumber keuangan dari suatu rumah tangga negara adalah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan melakukan pembangunan, untuk itu di perlukan dana yang cukup banyak. Pajak merupakan sumber keuangan negara yang utama. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak Negara, yang mana dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak senantiasa meningkat dari tahun ke tahun di tengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun ekonomi di masyarakat. sesuai dengan fungsinya berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan, pengawasan, dan penerapan sanksi perpajakan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Instansi yang memiliki tugas dalam bidang perpajakan pada wilayah Kota/Kabupaten adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang mana dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak pada pasal 58 yang berisi KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Fungsi Kantor Pelayanan Pajak yaitu melakukan pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan dan ekstensifikasi wajib pajak, penelitian dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas wajib pajak, penerimaan pajak, penagihan, pemeriksaan, penerapan sanksi perpajakan, dan pelaksanaan administrasi kantor pelayanan pajak sehingga dengan demikian kantor pelayanan pajak mempunyai peranan yang sangat besar dalam pelaksanaan administrasi perpajakan nasional. Terlaksananya tugas dan peranan dari kantor pelayanan pajak akan sangat penting dalam pemenuhan target penerimaan pajak nasional. Maka untuk mencapai tujuan organisasi secara internal maupun eksternal dibutuhkan kinerja pegawai yang baik dan terukur. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja sebagai akibat suatu tindakan seseorang dalam melaksanakan tugas dengan dilandasi oleh kemampuan, sikap dan motivasinya. Perbedaan unjuk kerja individu dalam situasi kerja adalah akibat adanya perbedaan karakteristik individu dan situasi berbeda. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan berhubungan dengan faktor individu, organisasi dan lingkungan eksternal. Kinerja institusi dan pegawai merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Jika pegawai berhasil membawa kemajuan bagi institusi, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi pegawai keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sedangkan bagi kantor keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan kantor

Adanya indikasi bahwa masih kurang optimalnya kinerja pegawai Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam dalam melayani wajib pajak terlihat dari indikasi terjadinya pengaduan dari Wajib Pajak atas ketidakpuasan mereka dalam mendapatkan pelayanan, masih kurangnya kualitas kerja yang dihasilkan disebabkan oleh kurangnya tanggung jawab dan kesadaran serta kerja sama yang mendalam dari para pegawai. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor yang datang dari diri pegawai (intrinsik) dan dari luar diri pegawai (ekstrinsik), serta dampak dari covid-19 juga sangat berdampak pada kinerja pegawai. Selama ini pengukuran kinerja hanya terbatas pada penilaian atas pencapaian target penerimaan pajak yang dibebankan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam, sedangkan aspek penilaian lainnya belum menjadi perhatian seperti kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan perpajakan hal ini begitu penting karena tentunya segala pelayanan yang dilakukan tentunya untuk masyarakat bukan hanya untuk Pemerintah semata.

Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Secara umum evaluasi kinerja menjelaskan mengenai suatu proses umpan balik atas kinerja yang lalu dan mendorong adanya produktivitas di masa mendatang. Kinerja para pegawai akan meningkat apabila mereka terlibat secara aktif dan ikut berpartisipasi dan menjadi bagian tim dalam proses kegiatan pada unit organisasi dimana mereka bekerja. Dengan adanya partisipasi, pegawai tahu benar mengenai apa yang harus dikerjakan berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi. Kinerja merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi demi menjaga kelangsungan hidup organisasi tersebut di masa

mendatang. Hasibuan (2013:44) menyatakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Banyak kajian tentang sumber daya manusia dan keorganisasian yang menyoroti masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Salah satu faktor tersebut adalah pengembangan pegawai. Handoko (2013:125) menyatakan pengembangan pegawai adalah memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknis pelaksanaan kerja tertentu terinci dan rutin, latihan menyiapkan para pegawai untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan sekarang. Pengembangan mempunyai ruang lingkup lebih luas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan sikap dan sikap kepribadian. Pengembangan pegawai ini bukanlah merupakan pekerjaan yang mudah untuk dilaksanakan, karena didalamnya tercakup perombakan sikap mental seseorang pegawai yang sebagian sudah ada dan membudaya sejak kecil. Penelitian terdahulu dari Maludin Panjaitan (2017), Soffi Rosyidawaty (2018) dan Utama, Suman Yuga. (2012), kesemuanya menyatakan pengembangan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Fenomena di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Lubuk Pakam terkait pengembangan pegawai diantaranya masih belum meratanya pegawai mengikuti pengembangan seperti diklat, pendidikan dan pelatihan.

Selanjutnya motivasi juga menjadi salah satu prediktor bagi kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam. Menurut

Rivai (2009:223) menyatakan bahwa 30% dari waktu para pimpinan digunakan untuk mengawasi masalah lingkungan manusia (pegawai). Pendekatan yang digunakan dalam memberikan motivasi pada pegawai perlu memperhatikan karakteristik pegawai yang bersangkutan. Dessler (2011:88) membandingkan antara pegawai dan supervisor sektor publik dan swasta memberikan hasil yang berbeda. Pada pegawai sektor publik lebih cenderung motivasi kerja mereka disebabkan oleh adanya kestabilan dan keamanan dalam bekerja dimasa mendatang sebagai faktor utama yang berpengaruh. Sedangkan untuk pegawai sektor swasta motivasi mereka bekerja sangat dipengaruhi oleh tingginya gaji yang mereka peroleh dan kesempatan untuk meraih jenjang yang lebih tinggi. Pada tingkat supervisor, motivasi pegawai dalam bekerja pada instansi publik dipengaruhi oleh keterlibatan mereka dalam memberikan kontribusi dalam membuat keputusan-keputusan yang penting. Selain itu kestabilan dan keamanan kerja masih dominan untuk instansi publik. Untuk melihat fenomena tentang motivasi kerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam dilihat dari absensi pegawai 2 bulan terakhir (Juni 2020 s/d Juli 2020). Berdasarkan data absensi dapat dilihat bahwa rata-rata keterlambatan pegawai masuk kerja selama 2 bulan terakhir adalah 20% dan rata-rata pegawai yang pulang sebelum jam kerja adalah 15%. Kondisi ini merefleksikan bahwa motivasi kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam masih perlu mendapat perhatian.

Hasil penelitian terdahulu dari Agus Marimin (2011); Ali et al, (2016); Murgianto et al, (2016); Nisyak et al, (2016); Noviansyah dan Zunaidah (2011);

Saeed, S., dan Syah, F.M (2016); Yazid et al, (2013), kesemuanya menyatakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka peneliti bermaksud melaksanakan penelitian dengan judul : **Pengaruh Pengembangan Pegawai Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam.**

1.2. Identifikasi Masalah

Karena setiap penelitian itu memiliki objek, tujuan, dan bahasan atau masalah yang berbeda, serta berdasarkan pada survei awal yang peneliti lakukan, maka ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Masih kurang optimalnya kinerja pegawai dalam melayani wajib pajak
2. Masih kurangnya kualitas kerja yang dihasilkan pegawai.
3. Masih belum meratanya pegawai mengikuti pengembangan seperti diklat, pendidikan dan pelatihan.
4. Tingkat absensi pegawai belum mencapai 100% disetiap bulannya
5. Dampak covid-19 yang menyebabkan target penerimaan pajak belum tercapai

1.3. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dikaji terarah maka permasalahan dibatasi sebagai berikut. Penelitian ini hanya membahas faktor pengembangan pegawai, motivasi kerja dan kinerja pegawai.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh pengembangan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam.
2. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam.
3. Apakah ada pengaruh pengembangan pegawai dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan pegawai dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam.

2.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak Kantor Pelayanan

Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam terutama tentang hal-hal yang diteliti ke arah yang lebih baik di masa mendatang.

2. Hasil studi ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen, terutama peranan variabel-variabel yang diteliti.
3. Bagi para peneliti/akademisi, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan penelitian-penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.