

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan tertentu membutuhkan berbagai sumber daya. Sumber daya yang ada tidak akan berarti apabila tidak dikelola dengan baik. Untuk mengelolanya dibutuhkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai peran penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan untuk menggerakkan perusahaan. Dalam suatu perusahaan peran sumber daya manusia sangat memberi peran besar terhadap peningkatan produktivitas baik secara kualitas maupun kuantitas. Sumber daya manusia mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektivitas organisasi dibanding dengan sumber daya yang lain serta kemampuan yang dimiliki masing-masing sumber daya manusia akan mempengaruhi kinerja sistem sumber daya yang lain. Kemampuan sumber daya manusia diharapkan mampu berkembang mengiringi kemajuan teknologi saat ini demi pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia sangat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan perusahaan mengingat sumber daya manusia merupakan penentu kegiatan perusahaan baik perencanaan, pengorganisasian, serta pengambilan keputusan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat 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 dalam wilayah wewenang berdasarkan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Dalam rangka peningkatan produktivitas kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas setiap perusahaan melakukan program pelatihan dan pengembangan karir terhadap setiap karyawan, baik itu karyawan baru maupun karyawan lama dimana program yang diterapkan tersebut dibuat sesuai kebutuhan dari perusahaan. Oleh karena itu, antara perusahaan dengan karyawan harus mempunyai kerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan yang terwujud dalam produktivitas kerja.

Tabel 1.1
Nilai Rata-rata Hasil Evaluasi Pegawai KPP Medan Barat Tahun 2020-2021

Divisi	Rata-rata Hasil Evaluasi	
	NEP 2020	NEP 2021
Divisi Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal	98.30	97.39
Divisi Pengolahan Data dan Informasi	98.52	97.37
Divisi Seksi Pelayanan	98.00	97.50
Divisi Seksi Penagihan	98.34	97.63
Divisi Seksi Pemeriksaan	98.65	97.91
Divisi Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	98.48	97.82
Divisi Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	98.80	97.32
Divisi Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	98.54	97.87
Divisi Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	98.23	97.49
Divisi Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan	98.28	97.86

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwasannya terjadi penurunan nilai rata-rata hasil evaluasi karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Hal ini mengindikasikan bahwasannya terjadi penurunan produktivitas kerja pegawai di setiap divisi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat dari

tahun 2020 sampai dengan tahun 2021. Peneliti juga menemukan adanya beberapa pegawai yang tidak mencapai target dalam melakukan pekerjaannya. Menurunnya produktivitas pegawai diduga disebabkan oleh kurangnya pemahaman pegawai terhadap tugasnya dan juga produktivitas pegawai yang kurang baik dapat dilihat dari tingkat penanganannya yang lamban melayani masyarakat, sehingga menghambat pegawai dalam melakukan tugasnya.

Berdasarkan hasil observasi penelitian di awal peneliti melakukan prasurvei yang telah dilakukan di kantor pelayanan pajak pratama medan barat dengan menyebarkan kuisioner kepada pegawai kantor pelayanan pajak pratama medan barat berjumlah 30 orang pegawai, maka dapat di ketahui bahwa:

Tabel 1.2

Hasil Kuisioner Pra Survei Produktivitas

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah Responden
		5	4	3	2	1	
1	Saya membuat rencana kerja kerja di awal tahun	5	22	3	-	-	30
2	Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja	3	24	3	-	-	30
3	Saya bertanggungjawab terhadap waktu kerja yang saya lakukan	8	15	7	-	-	30

4	Saya melakukan pekerjaan lebih cepat daripada waktu yang dibutuhkan	2	23	5	-	-	30
5	Pimpinan selalu memberikan motivasi kepada pegawai	5	13	12	-	-	30
6	Pimpinan mengajak pegawai untuk semangat dalam bekerja	4	16	10	-	-	30
7	KPP Medan Barat memberikan pelatihan k3 kepada pegawai	9	15	6	-	-	30
8	KPP Medan Barat memfasilitasi kegiatan yang mendukung kesehatan pegawai	10	15	5	-	-	30
9	KPP Medan Barat memfasilitasi peralatan untuk mendukung pegawai dalam meningkatkan kualitas pekerjaan	8	20	2	-	-	30
10	Komunikasi antara pimpinan dan pegawai selalu terjaga dengan baik	6	22	2	-	-	30

11	Komunikasi antara pegawai terjaga dengan baik	7	19	4	-	-	30
----	---	---	----	---	---	---	----

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

Berdasarkan hasil prasarvei dan perhitungan hasil jawaban yang telah dilakukan, maka diperoleh rata-rata skor terendah adalah item pernyataan “pimpinan selalu memotivasi pegawai untuk giat bekerja” dapat diketahui bahwa produktivitas pegawai kantor pelayanan pajak pratama medan barat belum optimal karena memiliki masalah pada faktor manajerial di lingkungan kantor pelayanan pajak pratama medan barat.

Faktor lain dari menurunnya produktivitas pegawai di kantor pelayanan pajak pratama medan barat adalah kurangnya semangat kerja pegawai di kantor pelayanan pajak pratama medan barat. Menurunnya semangat kerja pegawai disebabkan oleh kurangnya pimpinan dalam memotivasi pegawai sehingga target yang diberikan oleh kantor pelayana pajak medan barat tidak tercapai. Kurangnya pemahaman IT pegawai dikantor pelayanan pajak pratama medan barat merupakan salah satu faktor menurunnya produktivitas pegawai dikantor pelayanan pajak pratama medan barat.

Menurut Simanjuntak dalam Sutrisno (2017:103) banyak faktor yang bisa menjadi penyebab menurunnya produktivitas kerja karyawan, diantaranya adalah pelatihan. Hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Siti Rahmah (2015) di dalam penelitiannya mengenai pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja pegawai. Menurut Mangkunegara (2013:44), pelatihan (training) adalah suatu

proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non-manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Selain pelatihan faktor lain yang bisa mempengaruhi produktivitas kerja adalah pengembangan karir hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Rustam Supendy,dkk (2018) di dalam penelitiannya mengenai pengaruh pengembangan karir terhadap produktivitas karyawan. Menurut Veithzal Rivai (2011:290) mengemukakan bahwa pengembangan karier adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karier yang diinginkan.

Menurut Rachmawati (2008:110) Pelatihan dan pengembangan mempunyai kegunaan pada karier jangka panjang karyawan untuk menghadapi tanggung jawab yang lebih besar di waktu yang akan datang. Program ini tidak hanya bermanfaat pada individu karyawan tetapi juga pada organisasi. program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh setiap perusahaan sejauh ini memberikan manfaat yang cukup baik terhadap kinerja karyawan dan perusahaan itu sendiri. Selain memberi manfaat terhadap perusahaan program ini juga secara tidak langsung memberi manfaat terhadap diri karyawan karena pelatihan dan pengembangan membuat mereka lebih percaya diri sehingga menimbulkan rasa puas dalam bekerja dan lebih dihargai. Pelatihan dan pengembangan semakin penting manfaatnya dikarenakan kemajuan teknologi dan semakin pesatnya persaingan. Dengan semakin meningkatnya kemajuan teknologi sumber daya manusia dituntut untuk lebih efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaannya sehingga daya saing perusahaan semakin besar, perusahaan yang tidak melakukan

program pelatihan dan pengembangan otomatis akan tertinggal dari perusahaan-perusahaan lain, dengan kata lain tidak mampu bersaing, begitu pula Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

Setelah peneliti melakukan observasi awal di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat ditemukan beberapa faktor yang menyebabkan menurunnya produktivitas pegawai diantaranya adalah pelatihan. Pelatihan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat dilakukan secara tidak merata kepada seluruh pegawai, sehingga terdapat beberapa karyawan yang tidak mendapatkan pelatihan.

Untuk mendapatkan fenomena yang terjadi di dalam kantor pelayanan pajak pratama medan barat peneliti juga melakukan observasi awal dengan melakukan prasurvei kepada pegawai kantor pelayanan pajak pratama medan barat dengan jumlah 30 orang pegawai, maka dapat diketahui bahwa:

Tabel 1.3

Hasil Kuisinoner Pra Survei Pelatihan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah Responden
		5	4	3	2	1	
1	Semua pegawai mengikuti pelatihan yang diberikan KPP Medan Barat	4	17	9	-	-	30

2	Pegawai memiliki semangat yang kuat dalam mengikuti pelatihan	5	16	9	-	-	30
3	Materi yang disampaikan mudah dipahami	5	19	6	-	-	30
4	Materi yang diberikan sesuai dengan tujuan pelatihan	7	16	7	-	-	30
5	Materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pegawai di dalam perusahaan	7	14	9	-	-	30
6	Materi yang diberikan kepada pegawai mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya	8	14	8	-	-	30

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

Berdasarkan hasil prasurvei dan perhitungan hasil jawaban yang telah dilakukan, maka diperoleh rata-rata skor terendah adalah item pernyataan “semua karyawan mengikuti pelatihan yang diberikan perusahaan” dapat diketahui bahwa pelatihan di kantor pelayanan pajak pratama medan barat belum optimal karena memiliki masalah pada partisipasi karyawan dan tidak meratanya karyawan dalam mengikuti pelatihan yang diadakan di kantor pelayanan pajak pratama medan barat.

1	Saya mendapatkan penghargaan jika menunjukkan prestasi kerja	7	19	4	-	-	30
2	Karir saya sudah sesuai dengan keahlian yang saya miliki	7	17	6	-	-	30
3	Kesempatan-kesempatan untuk tumbuh berprestasi terbuka bagi sesama rekan kerja	6	19	5	-	-	30
4	Saya mendapat kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir	2	20	8	-	-	30
5	Pimpinan memperhatikan kegiatan dan memberikan masukan	5	17	8	-	-	30
6	Para atasan sangat memperhatikan pengembangan karir saya	2	17	11	-	-	30

Sumber Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

Berdasarkan hasil prasurvei dan perhitungan hasil jawaban yang telah dilakukan, maka diperoleh rata-rata skor terendah adalah item pernyataan “para atasan sangat memperhatikan pengembangan karir saya” dapat diketahui bahwa pengembangan karir di kantor pelayanan pajak pratama medan barat belum optimal karena memiliki masalah pada dukungan manajemen dalam

mengembangkan karir dan juga tidak semua karyawan memiliki kesempatan yang sama dalam mengembangkan karir. Faktor lain dari masalah pengembangan karir di kantor pelayanan pajak pratama medan barat adalah atasan kurang memperhatikan potensi yang dimiliki oleh pegawai sehingga menghambat pengembangan karir pegawai.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Produktivitas Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Menurunnya nilai rata-rata hasil evaluasi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat
2. Pelatihan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat tidak merata
3. Tidak semua Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan karir

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pelatihan terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat ?
2. Apakah ada pengaruh pengembangan karir terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat ?
3. Apakah ada pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat ?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan keterkaitan pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pengembangan karir terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut:

- a. Bagi penulis: Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan wawasan pemahaman penulis tentang bagaimana pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat
- b. Bagi perusahaan: Dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk menjalankan kegiatan kedepannya.
- c. Bagi Universitas Negeri Medan: Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang penelitian, khususnya mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap produktivitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat
- d. Bagi peneliti berikutnya: Sebagai referensi untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan variabel pelatihan dan pengembangan karir.