

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan layanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara pada era global. Tuntutan kesiapan birokrasi pelayanan di Indonesia untuk dapat menghadapi era global sampai saat ini masih menjadi tanda tanya besar bagi banyak kalangan (Dwiyanto, 2002:52).

Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu sehingga dapat diperoleh informasi tentang tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil. Dengan adanya informasi mengenai kinerja suatu instansi pemerintah, akan dapat diambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi atas kebijakan, meluruskan kegiatan-kegiatan utama dan tugas pokok instansi, sebagai bahan untuk perencanaan serta untuk menentukan tingkat keberhasilan (persentasi pencapaian misi) instansi. Lembaga Administrasi Negara (2010:3) mendefinisikan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi.

Berdasarkan konsep perubahan, suatu organisasi yang mengadakan perubahan akan membawa organisasi pada situasi yang lain dari sebelumnya. Perubahan yang terjadi dapat memperkuat atau memperlemah kehidupan organisasi, perubahan dalam organisasi ini melibatkan sumber daya manusia yang berperan dalam peningkatan kinerja organisasi (Alford, 2008).

Kinerja juga dipergunakan manajemen untuk melakukan penilaian secara periodik mengenai efektifitas operasional suatu organisasi berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Peningkatan kinerja dalam suatu organisasi juga sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja. Hasibuan (2007:198) motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang dan individu yang merangsangnya melakukan tindakan-tindakan. Timbulnya motivasi pada diri seseorang ditentukan oleh adanya kebutuhan hidup baik kebutuhan primer maupun kehidupan sekundernya. Jika kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka seseorang akan giat bekerja dan dapat meningkatkan kinerjanya.

Kinerja juga sangat dipengaruhi oleh pendidikan yang dimiliki oleh pegawai/karyawan. Pengertian pendidikan Tentang Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 tahun 1989 tentang sistem pendidikan nasional disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan atau latihan bagi peranannya yang akan datang. Tingkat pendidikan yang tinggi menunjang dalam pencapaian kinerja pegawai karena pendidikan yang rendah menyebabkan pegawai sulit menyerap berbagai informasi yang berhubungan dengan kegiatannya, semakin tinggi pendidikan maka semakin efisien ia dalam bekerja” (Sedarmayanti 2003:33).

Suprihanto (2000) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain : bakat, pendidikan dan pelatihan, lingkungan dan fasilitas, iklim kerja, motivasi dan kemampuan hubungan industrial, teknologi manajemen, kesempatan berprestasi dan lain sebagainya. Jadi kinerja pegawai dapat meningkat jika sebagian dari faktor-faktor di atas tercapai. Guna tercapainya kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi atau instansi, salah satunya harus mendapatkan program pendidikan, pelatihan dan motivasi. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas pegawai didalamnya dan perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut organisasi untuk beradaptasi terhadap lingkungan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan proses yang berlanjut terutama disaat perkembangan teknologi dan pengetahuan berkembang pesat seperti saat ini, peran pendidikan dan pelatihan sangat besar peranannya untuk membekali pegawai agar lebih kreatif dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dilihat secara umum tujuan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan adalah memperbaiki efektifitas dan efisiensi kerja pegawai dalam melaksanakan dan mencapai sasaran program-program kerja yang telah ditetapkan. Semakin baik program pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh pengelola organisasi maka semakin terampil pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini didasarkan pada konsep dasar dari pendidikan dan pelatihan yang memberikan bekal bagi pegawai untuk bersikap dan bertindak sesuai dengan permasalahan pekerjaan yang dihadapinya. Pegawai yang secara rutin memperoleh pendidikan dan pelatihan, mempunyai kecenderungan untuk menghasilkan *output* yang lebih baik dibandingkan karyawan yang tidak berpendidikan.

Menurut Flippo dalam Masud (2001) mengatakan Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan. Penyelenggaraan pendidikan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya, melalui pendidikan seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar dapat mengenal dan mengembangkan metode berfikir secara sistematis serta berusaha untuk memecahkan suatu masalah sehingga tercapai tujuan yang diinginkan oleh organisasi. Pelatihan juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Pelatihan dapat membuat sumber daya manusia menjadi semakin terampil dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Gomes (2000) mengatakan pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Pelatihan adalah suatu proses yang sistematis untuk pengembangan pengetahuan, meningkatkan ketrampilan dan memperbaiki perilaku yang berguna untuk kebutuhan organisasi dalam upaya mencapai tujuan. Setelah pelatihan diberikan maka pimpinan mempunyai peranan penting dalam memotivasi pegawainya dalam bekerja karena setelah diberikan pendidikan dan pelatihan hendaknya para pegawai dapat bersemangat dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Motivasi merupakan sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai. Motivasi dan kinerja adalah dua elemen yang konstruktif dan korelatif.

Kinerja pegawai akan menurun apabila tidak mempunyai motivasi untuk melaksanakan pekerjaan itu. Sebaliknya kalau pegawai tersebut mempunyai motivasi yang tinggi untuk melaksanakan pekerjaan tersebut maka pada umumnya tingkat kinerja pegawai akan tinggi.

Menurut Robbins (2006) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran. Meski motivasi umum terkait dengan upaya ke arah sasaran apa saja, dalam konteks organisasi maka motivasi berfokus pada tujuan organisasi agar mencerminkan minat pegawai terhadap perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Motivasi sangat berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Direktorat Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan. Keberhasilan suatu organisasi ini dipengaruhi oleh kinerja pegawai (*job performance*) atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya sekedar administratif tetapi justru lebih mengarah pada mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia agar menjadi kreatif dan inovatif.

Pendidikan, pelatihan serta pemberian motivasi bagi pegawai diperlukan untuk mempengaruhi kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan dan tidak hanya terbatas pada pegawai operasional semata, namun juga meliputi tingkatan manajerial. Perumusan wewenang dan tanggung jawab pegawai ditetapkan dengan standar atau tolak ukur yang telah disepakati oleh bawahan dan atasan. Bawahan bersama atasan masing-masing

dapat menetapkan sasaran kerja dan standar kinerja yang harus dicapai serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu tertentu.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah, yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Medan melalui Sekretaris Daerah. Dinas Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang pendapatan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas pokok, Dinas menyelenggarakan fungsi : perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan; penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendapatan; pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendapatan; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Rendahnya kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan berdampak pada tidak tercapainya tujuan organisasi. Kondisi tersebut mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian dengan mencari alasan faktor apa yang menyebabkan pencapaian kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan rendah. Dengan mengangkat judul “ Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan”. Dalam penelitian ini menjelaskan apakah faktor pendidikan, pelatihan dan motivasi menyebabkan rendahnya kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan dan faktor dominan yang mempengaruhinya sehingga diharapkan dapat dilakukan perubahan agar produktifitas kerja pegawai

dan visi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan tercapai secara optimal.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut tersebut di atas, maka rumusan penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh pendidikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan .
2. Apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan .
3. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan
4. Apakah ada pengaruh pendidikan, pelatihan dan motivasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan .

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah tersebut di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan .
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan .
- 3 Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan

4. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan, pelatihan dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan .

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran khususnya yang berkaitan dengan kajian manajemen kinerja Pemerintah Daerah.

2. Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Kota Medan dalam meningkatkan kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan dalam melaksanakan tugas pengawasan.

1.5. Kerangka Pemikiran

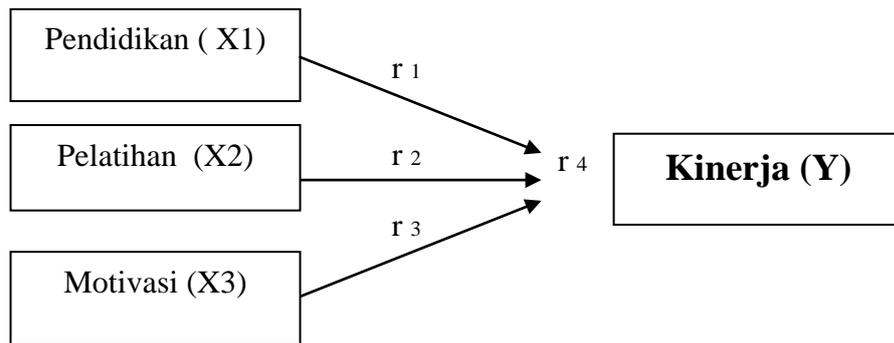
Organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu melakukan pengembangan sumber daya manusia dengan memberikan pendidikan, pelatihan serta memberikan motivasi agar pegawai diharapkan mampu memecahkan permasalahan dalam pekerjaannya dengan lebih baik yang pada akhirnya dapat mendukung tercapainya kinerja yang memuaskan.

Menurut Mangkunegara (2005) "Kinerja Pegawai adalah Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai di dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi".

Menurut Oemar (2000) “Pendidikan adalah suatu proses metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standard yang telah ditetapkan sebelumnya”. Mangkuprawira (2004) “Pelatihan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar pegawai semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standart”. Pendidikan dan Pelatihan adalah suatu proses yang sistematis untuk mengembangkan pengetahuan, ketrampilan dan kecakapan serta perilaku yang berguna untuk mencari kecocokan antara kemampuan dan permintaan kebutuhan organisasi dalam upaya mencapai tujuan. Tujuan pendidikan dan pelatihan harus dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh organisasi serta dapat membentuk tingkah laku yang diharapkan serta kondisi-kondisi hal tersebut dapat dicapai.

Menurut Rivai (2005) Motivasi adalah Dorongan yang datang dari dalam diri manusia yang mengaktifkan, menggerakkan serta mengarahkan perilaku untuk mencapai tujuan. Peningkatan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh melalui keikutsertaan pegawai dalam program pendidikan dan pelatihan diharapkan dapat memberikan semangat dan motivasi baru dalam bekerja. Semangat bekerja yang baik dan dengan dukungan pengetahuan yang baik pula organisasi mengharapkan adanya peningkatan kinerja para pegawai, yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi yang positif kepada organisasi.

Berdasarkan beberapa teori, maka dapat diungkapkan suatu kerangka berfikir yang berfungsi sebagai penuntun, alur pikir dan sekaligus sebagai dasar dalam penelitian yang secara diagram adalah sebagai berikut :



1.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pengkajian dari uraian pada latar belakang masalah, perumusan masalah tentang teori hubungan fungsi variabel independen dengan variabel dependen, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh pendidikan dengan kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan .
2. Terdapat pengaruh pelatihan dengan kinerja pada pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan .
3. Terdapat pengaruh motivasi dengan kinerja pada pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan
4. Terdapat pengaruh pendidikan, pelatihan dan motivasi pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan .