

**PENGARUH PENGEMBANGAN PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN
PRESTASI KERJA PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MEDAN KOTA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**JULIANA SITUMORANG
NIM : 02 832 0117**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 0**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Judul Skripsi : Pengaruh Pengembangan Pegawai terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota

Nama Mahasiswa : Juliana Situmorang

No. Stambuk : 02 832 0117

Jurusan : Manajemen

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Amrin Mulia U, SE, MM)

Pembimbing II

(Heny Syahrial, SE, MSi)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

Tanggal Lulus : 2010

RINGKASAN

Pengaruh Pengembangan Pegawai Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota

Pengembangan pegawai adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan secara teoritis, teknis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan, promosi dan pemindahan pegawai.

Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk peningkatan penguasaan teori dan kemampuan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan.

Latihan adalah suatu proses belajar yang menghendaki kemampuan konsep, sikap atau pengetahuan dari orang-orang untuk membantu mereka mencapai tujuan.

1. Pendidikan

- a) Bersifat teoritis.
- b) Lebih banyak ditujukan terhadap usaha pembinaan mental dan kejiwaan (sikap tingkah laku, kedewasaan berfikir, kepribadian).

2. Latihan

- a) Bersifat praktek.
- b) Lebih banyak ditujunya terhadap kecekatan, kecakapan dan keterampilan menggunakan anggota badan atau alat kerja.

Promosi adalah kenaikan jabatan dengan menerima kekuasaan dan tanggung jawab yang lebih besar dari sebelumnya, meskipun tidak selalu diikuti oleh kenaikan gaji.

Mutasi adalah perubahan posisi jabatan atau tempat pekerjaan yang dilakukan baik secara horisontal maupun vertikal (promosi/demosi) di dalam suatu organisasi.

Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota merupakan suatu organisasi yang mempunyai Sumber Daya Manusia untuk melaksanakan tugasnya. Peran manusia dalam organisasi sebagai pegawai memegang peranan yang menentukan, karena hidup matinya organisasi semata-mata tergantung dari manusia. Untuk mencapai tujuan organisasi, salah satu faktor yang sangat penting adalah prestasi kerja pegawai.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

- (1) Adakah pengaruh pengembangan pegawai terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota?
- (2) Seberapa besar pengaruh pengembangan pegawai terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota?

Penelitian ini bertujuan:

- 1) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pengembangan pegawai terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota.
- (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengembangan pegawai terhadap prestasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota.

Kata Kunci : Pengembangan Pegawai, Prestasi Kerja Pegawai

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kepada Tuhan YME atas segala Berkat dan Kasih Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah “ **Pengaruh Pengembangan Pegawai Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota** “

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan dalam penyelesaian program pendidikan Strata I pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Medan Area.

Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung selama pengerjaan skripsi ini:

1. Bapak Prof. DR. H. A. Ya'cub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area.
4. Bapak Amrin Mulia Utama, SE, MM selaku pembimbing I yang telah membantu, memberikan bimbingan, arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi selaku pembimbing II yang telah membantu, memberikan bimbingan, arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota beserta staff yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan riset serta memperoleh data-data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah mendidik selama dalam proses pembelajaran yang saya tempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
8. Seluruh keluarga, terimakasih untuk dukungan msteril - doa serta semanganya.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih benar – benar jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kriti, saran yang membangun demi baiknya skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bennanfaat bagi kita semua.

Medan, Nopember 2010
Penulis

Juliana Situmorang

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| RINGKASAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| | |
| BAB II : LANDASAN TEORI | |
| A. Uraian Teoritis | |
| 1. Pengembangan Pegawai | 6 |
| 2. Tujuan Pengembangan Pegawai | 6 |
| 3. Faedah / Manfaat Pengembangan Pegawai | 7 |
| 4. Pelaksanaan Usaha Pengembangan Pegawai | 8 |
| 5. Prestasi Kerja Pegawai | 21 |
| B. Kerangka Konseptual | 26 |
| C. Hipotesis | 28 |

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian | 29 |
| B. Jenis Dan Sumber Data | 30 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| D. Teknik Analisis Data | 31 |

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------|----|
| A. HASIL | 32 |
| B. PEMBAHASAN | 48 |

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 54 |
| B. Saran..... | 55 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar. IV.1 Struktur Organisasi KPP Medan Kota 35



DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel. IV.1 Penerimaan PPb Psl 25 (Prestasi Kerja Pegawai) | 45 |
| Tabel. IV.2 Penerimaan PPb Psl 25 100 Besar (Prestasi Kerja Pegawai) | 45 |
| Tabel. IV.3 Tanggapan Tentang Prog. Pengembangan Pegawai Pegawai | 45 |
| Tabel. IV.4 Tanggapan Tentang Prog. Pendidikan Dan Latihan | 49 |
| Tabel. IV.5 Tanggapan Tentang Prog. Promosi | 49 |
| Tabel. IV.5 Tanggapan Tentang Prog. Mutasi | 50 |
| Tabel. IV.6 Tanggapan Tentang Prestasi Kerja Pegawai | 50 |
| Tabel. IV.7 Tanggapan Tentang Kerjasama Pegawai | 51 |
| Tabel. IV.8 Tanggapan Tentang Tanggung Jawab Pegawai | 51 |
| Tabel. IV.9 Tanggapan Tentang Disiplin Kerja Pegawai | 52 |
| Tabel. IV.10 Tanggapan Tentang Kepemimpinan | 52 |
| Tabel. IV.11 Tanggapan Tentang Kualitas Kerja | 53 |

RAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu organisme, sebagai lembaga setiap organisasi harus terus menerus bertumbuh baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Kemampuan bertumbuh ini memungkinkannya tangguh bukan saja dalam mempertahankan eksistensinya akan tetapi juga dalam mengembangkan dirinya secara mantap dalam rangka pencapaian tujuan. Salah satu bentuk organisasi formal yakni organisasi perkantoran.

Kantor merupakan tempat diselenggarakannya kegiatan registrasi (pencatatan), komputerisasi (pengolahan), komunikasi dan informasi. Kegiatan tersebut ditujukan untuk menyediakan keterangan atau informasi yang lengkap dan akurat, memberikan pelayanan kepada para pengguna informasi secara optimal.

Semua kegiatan bermuara untuk pencapaian tujuan yang tentunya tidak akan terlepas dari adanya dukungan personel kantor. Personel kantor dalam hal ini adalah pegawai, pegawai merupakan faktor sentral yang menggerakkan dinamika organisasi. Sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi akan menjadi dinamis apabila dikelola secara baik oleh pegawai yang memiliki kualitas kerja yang tinggi. Secara konkret individu pegawai yang berprestasi akan membawa keuntungan dan kemajuan organisasi, sedangkan pegawai yang tidak berprestasi akan merugikan organisasi.

Apabila pegawai parasit sudah cukup dominan, organisasi akan mendatangkan kehancuran. Oleh karenanya setiap organisasi harus menyadari eksistensinya dimasa depan tergantung pada prestasi pegawai yang dimilikinya. Tanpa adanya dukungan pegawai yang kompetitif, sebuah organisasi akan mengalami kemunduran. Untuk mencapai tujuan organisasi maka salah satu faktor yang sangat penting adalah prestasi kerja pegawai, sebab dapat menjaga kelangsungan hidup suatu organisasi. Prestasi kerja pegawai berkaitan dengan adanya akibat yang dikehendaki, hal ini mengandung maksud bahwa pekerjaan yang dilakukan harus dapat menghasilkan sesuatu sesuai dengan yang dikehendaki, yaitu hasil optimal yang dapat dicapai. Adapun prestasi kerja pegawai itu sendiri dipengaruhi oleh faktor pengembangan pegawai.

Pengembangan pegawai adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan, promosi dan pemindahan pegawai. Upaya ini pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai sehingga mampu memberikan kontribusi terbaik dalam mewujudkan tujuan organisasi. Tingkat efektivitas ini ditentukan oleh kemampuan pegawai yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, kerjasama dalam tim, kemampuan pemecahan masalah dan berbagai kemampuan manajerial lainnya.

Dari uraian di atas ditarik kesimpulan bahwa secara teori pengembangan pegawai akan berpengaruh positif terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai. Dalam rangka pembinaan terhadap pegawai, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota memberikan keleluasaan pada pegawai untuk mengembangkan

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nisemito, **Manajemen Personalia**, Cetakan Kelima, Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta 2004.
- Arikunto, **Prosedur Penelitian**, Rineka Cipta, Jakarta, 2002
- Hadi Poerwono, **Tata Personalia**, Cetakan Ketiga, Djambatan, Jakarta, 2002
- Jhon Suprihanto, **Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Karyawan**, Cetakan Keempat, BPFE, Yogyakarta, 2001.
- M. Manullang, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit BPFE Yogyakarta, 2002.
- Marihot T.E Hariandja, **Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengantar, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai**, Gramedia Indonesia, Jakarta, 2002.
- Malayu SP Hasibuan, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- Moekijat, **Latihan Dan Pengembangan Karyawan**, Aluma, Bandung, 2001
- Soekijo Notodarmojo, **Manajemen, Tugas Dan Tanggung Jawab**, Bumi Aksara, Jakarta, 2002
- Suad Husnan Dan Ranupandjojo, **Manajemen Personalia**, Edisi Keempat, BPFE, Yogyakarta, 2003
- Yuli Sri Budi Cantika, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Pertama, UMM Pres, Malang, 2005
- Buku Pedoman Penulisan Skripsi, FE. Universitas Medan Area, Medan 2008