

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era digitalization atau digital ekonomi perkembangan dunia bisnis yang ditandai dengan persaingan yang semakin ketat serta lingkungan yang cepat berubah dan semakin sulit untuk diprediksi, menjadikan setiap perusahaan baik swasta maupun pemerintah untuk menampilkan inovasi di bidang sumber daya manusia, teknologi dan manajerial untuk mewujudkan keunggulan kompetitif guna menghadapi tuntutan perubahan dan berupaya menyusun kebijakan sistem manajemen yang efektif dan efisien yang tepat untuk mengatasi setiap perubahan yang akan terjadi. Menurut (Byars dan Rue, 2008) manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan

yang dirancang untuk menyediakan dan mengkoordinasi sumber daya manusia dari

suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri dari pada unsur SDM.

Pada prosesnya prestasi ataupun kinerja instansi pemerintahan mengalami pasang surut sejalan dengan naik turunnya kinerja pegawainya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Simamora, 2002). Kinerja pegawai meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan dalam bekerja. Setiap organisasi atau perusahaan menuntut kinerja yang baik terhadap pegawai terutama yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat agar tetap menjadi organisasi atau perusahaan yang kompetitif sesuai dengan harapan kebutuhan masyarakat. Sebuah organisasi juga tentu membutuhkan sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun pelaksananya agar keputusan-keputusan yang diambil dalam setiap kegiatan dan target-target yang telah

ditetapkan dapat tercapai. Tujuan strategis agar dapat tercapai secara optimal maka sumber daya manusia harus dikembangkan dengan baik untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Bandar Lampung, maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia tidak hanya ditekankan pada aspek kemampuan teknis saja akan tetapi juga pada aspek-aspek lain seperti lingkungan kerja yang baik, kompetensi, pemberian penghargaan untuk para pegawai yang bekerja dengan sangat baik dan maksimal serta pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam bidang pekerjaannya tersebut. keempat aspek tersebut yakni lingkungan kerja, kompetensi, *reward*, dan pelatihan yang mana dalam hal ini aspek aspek tersebut menggambarkan kepedulian dan bentuk balas jasa organisasi terhadap pegawai-pegawainya.

Fenomena yang terkait adalah penelitian di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung menjalankan kegiatan operasinya didukung oleh 93 orang pegawai yang telah mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing. Dengan jumlah pegawai yang ada, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton harus berusaha memaksimalkan kinerja karyawannya, sehingga peran Kantor Pelayanan Pajak Kedaton terhadap pembangunan Negara terlihat nyata. Hal ini tidak lepas dari upaya dalam peningkatan kinerja antara lain dengan pemberian motivasi, pelatihan, dan reward kerja kepada karyawan. Motivasi sendiri adalah sikap mental dan nilai-nilai yang menghasilkan energi, semangat dan dorongan sehingga seseorang bersedia melakukan upaya tinggi untuk pencapaian tujuan. Pelatihan adalah upaya untuk memfasilitasi karyawan berupa proses pengajaran, baik pengetahuan, keterampilan, maupun sikap yang bertujuan meningkatkan kinerja karyawan. Serta reward adalah sebuah bentuk penghargaan bagi pegawai yang sangat baik dalam mengerjakan pekerjaannya. Seorang karyawan selalu dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya, namun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh karyawan KPP Pratama Kedaton, antara lain banyak peraturan pajak yang diperbaharui baik Undang- undang, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak, maupun Keputusan Direktorat Jenderal Pajak.

Karyawan dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan peraturan perpajakan yang berlaku tersebut. Maka dari itu perlu selalu diadakan pelatihan. Dengan adanya pelatihan diharapkan karyawan dapat selalu mengetahui perkembangan dan peraturan yang berlaku sehingga dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kendala lain yang harus dihadapi para karyawan adalah jumlah wajib pajak yang selalu bertambah tiap tahun, namun tidak diimbangi dengan bertambahnya jumlah karyawan. Dengan jumlah karyawan yang terbatas, karyawan dituntut untuk dapat selalu melayani Wajib Pajak dengan sebaik mungkin. Sehingga perlu adanya motivasi kerja dgn diperlukanya kompetensi dr para pegawai dalam masing masing pekerjaannya, lingkungan kerja yang baik dan di berikanya reward agar karyawan tetap semangat dan konsisten dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, dalam upaya peningkatan mutu kinerja dan penyegaran karyawan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak telah dilakukan pola mutasi dan rotasi penempatan karyawan di seluruh wilayah Indonesia dalam pola dan periodik tertentu sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Dimana dibutuhkan penyesuaian atau adaptasi di tempat yang baru, serta dibutuhkan kemampuan dan keterampilan dalam melayani wajib pajak, sehingga perlu adanya pelatihan sebagai peningkatan mutu kinerja.

(Sumber: Prayoga, Pegawai KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung (2019)).

lingkungan kerja adalah sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja yang memuaskan pada karyawan akan mendorong para karyawan untuk bekerja dengan sebaik-baiknya, hal ini terjadi karena dengan adanya lingkungan yang baik akan membuat kompetensi para karyawan semakin meningkat. (Sedarmayanti, 2009).

Untuk mencapai keberhasilan diperlukan landasan yang kuat, salah satunya kompetensi. Pengertian kompetensi menurut (Suparno, 2012) adalah kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau sebagai memiliki keterampilan

dan kecakapan yang diisyaratkan. Kompetensi mempunyai peranan yang penting, karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dalam seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Kompetensi yang wajib dimiliki salah satunya adalah pegawai integritas, karena pegawai berintegritas akan menciptakan budaya yang berintegritas dalam organisasi, perusahaan, atau instansi pemerintah dan selanjutnya menciptakan lingkungan yang sangat bernilai, sehingga perusahaan atau instansi pemerintah dapat lebih fokus pada situasi jangka panjang yang baik dari pegawai yang dapat meningkatkan keunggulan dalam kinerja.

Faktor lainnya yang dapat meningkatkan kinerja pegawai pajak yaitu dengan *reward*. *Reward* adalah suatu elemen penting untuk memotivasi karyawan untuk berkontribusi menuangkan ide inovasi yang paling baik untuk fungsi bisnis yang lebih baik dan meningkatkan kinerja perusahaan baik secara financial maupun non financial (Aktar, 2012). Pemberian *reward* tersebut merupakan upaya organisasi ataupun perusahaan dalam memberikan balas jasa kepada pegawai tersebut sehingga dapat mendorong pegawai lebih giat dan berpotensi.

kemampuan karyawan dalam perusahaan atau instansi perlu diperbarui yaitu dengan diadakannya pelatihan pegawai. Pelatihan sangat penting dilakukan untuk menambah serta mengasah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan kantor yang semakin hari semakin kompleks serta untuk menjawab persaingan dalam dunia kerja. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan maka instansi berharap kinerja pegawai akan semakin baik. Hal ini tentunya akan berpengaruh positif baik bagi pegawai yang bekerja maupun bagi instansi tersebut. Menurut pasal 1 ayat 9 Undang Undang Nomer 13 tahun 2003 tentang ketenaga kerjaan, pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan (Henry, 2006).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian (Prasetyanti, 2018), Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan *Reward* Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan dan Bagian Fungsional pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, karena membentuk para pegawai yang berkualitas perlu meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan. Menyelesaikan pekerjaan sesuai standar organisasi adalah salah satu faktor pendukung dari kemajuan organisasi tersebut dan seberapa besarkah pengaruhnya dalam perkembangan kualitas pegawai, karena itu peneliti menambahkan variabel dari judul sebelumnya, yaitu yang pertama penambahan variabel pelatihan dari (Mawaddah, 2016). Kedua, objek penelitian terletak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Bandar Lampung. Dan ketiga, waktu penelitian. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi, *Reward* dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Bandar Lampung”**.

## 1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Bandar Lampung. Dan penelitian dilakukan pada tahun 2019. Adapun yang akan dibahas terbatas hanya pada seberapa besar pengaruh lingkungan kerja, kompetensi, *reward*, dan pelatihan terhadap variabel dependen, yaitu kinerja pegawai sebagai variabel independen pada penelitian ini adalah yang diberi lambang Lingkungan Kerja ( $X_1$ ), Kompetensi ( $X_2$ ), *Reward* ( $X_3$ ), dan Pelatihan ( $X_4$ ). Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kinerja Pegawai yang diberi lambang ( $Y$ ).

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara variabel lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai?

2. Apakah terdapat pengaruh antara variabel kompetensi terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah terdapat pengaruh antara variabel *reward* terhadap kinerja pegawai?
4. Apakah terdapat pengaruh antara variabel pelatihan terhadap kinerja pegawai?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang diuraikan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh *reward* terhadap kinerja pegawai.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan hal yang bermanfaat bagi peneliti sendiri, maupun pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti tersebut. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat penelitian bagi peneliti adalah, untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, kompetensi, *reward*, dan pelatihan terhadap kinerja pegawai. Selain ini penelitian ini juga sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.
2. Manfaat penelitian bagi pemerintah, diharapkan nantinya pemerintah tahu sejauh mana pengaruh lingkungan kerja, kompetensi, *reward* dan pelatihan terhadap kinerja pegawai.
3. Manfaat penelitian bagi pendidikan, diharapkan penelitian ini bisa menjadi Bahan referensi bagi peneliti lainnya untuk melakukan penelitian yang

lebih spesifik dan dengan variabel-variabel berbeda, sehingga diperoleh pemahaman baru yang baik bagi pengetahuan mahasiswa.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulis membagi pembahasan skripsi ini dalam lima bab untuk memudahkan pembahasan, diantaranya:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini penulis menjelaskan landasan teori, penelitian terdahulu dan hipotesis, serta kerangka teoritis

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab metode penelitian terdiri atas jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, serta alat analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab pembahasan membahas hasil pelaksanaan penelitian, pengujian data, analisis data, hasil data dan pembahasan tentang pengaruh lingkungan kerja, kompetensi, reward, dan pelatihan terhadap kinerja pegawai.

### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab penutup berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

