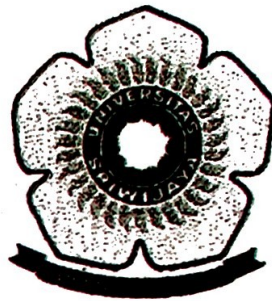


3
658.322 SD7
ERL
P
2012

R. 22871 / 23416

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) TERHADAP KINERJA
PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KOTABUMI LAMPUNG**



Skripsi Oleh :

ERLI YOPITASARI

01081001015

Jurusan Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelara Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2012

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ERLI YOPITASARI
NIM : 01081001015
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :
Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung

Pembimbing :

Ketua : Dr. Hj. Zunaidah M. Si
Anggota : Drs. Yuliansyah M. Diah M.M

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Dernikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, 26 Juli 2012
Pembuat Pernyataan,

METERAI
TEMPEL

339F5ABF058939628
ENAM RIBU RUPIAH

6000

IDE

ERLI YOPITASARI
NIM. 01081001015

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

Nama : Erli Yopitasari
NIM : 01081001015
Jurusan : Manajemen
Judul : Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung

telah Kami periksa cara penulisan, *grammer*, maupun susunan *tensesnya* dan Kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 26 Juli 2012

Pembimbing Skripsi

Ketua,



Dr. Hj. Zunaidah M.Si
NIP. 196610221992032002

Anggota,



Drs. Yuliansyah M. Diah M. M
NIP. 195607011985031003

RIWAYAT HIDUP

Nama : ERLI YOPITASARI
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : 03 Maret 1990
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Alamat : Jl. Gelatik X No. 72 RT. 16 Perumnas Gading
Cempaka Permai Bengkulu
Email : erliyopita@yahoo.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SDN 99 Bengkulu
SMP : SMPN 4 Bengkulu
SMA : SMAN 2 Bengkulu
Pendidikan Non Formal : -
Pengalaman Organisasi : -
Penghargaan Prestasi : -

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) TERHADAP
KINERJA PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KOTABUMI LAMPUNG**

Disusun oleh :

Nama : ERLI YOPITASARI
NIM : 01081001015
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua



Dr. Hj. Zunaidah, M. Si
NIP. 196610221992032002

Tanggal : 26 Juli 2012

Anggota



Drs. Yuliansyah M. Diah M. M
NIP. 195607011985031003

Tanggal : 26 Juli 2012

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) TERHADAP
KINERJA PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KOTABUMI LAMPUNG**

Disusun oleh :

Nama : ERLI YOPITASARI
NIM : 01081001015
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 9 Oktober 2012 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.


Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, Oktober 2012

Ketua



Dr. Hj. Zunaidah M.Si
NIP. 196610221992032002

Anggota



Drs. Yuliansyah M. Diah M.M
NIP. 195607011985031003

Anggota



Drs. M. Kosasih Zen, M.Si
NIP. 195210031976021001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Mohamad Adam S.E, M.E
NIP 196706241994021002

Motto :

*Belajarlak dari kesalahan orang lain, Anda tak dapat
hidup cukup lama untuk melakukan semua kesalahan itu
sendiri*

-Martin Vanbee-

Kupersembahkan Untuk:

Allah SWT

Kedua Orang tuaku Ayah dan Ibu

Kakak dan Adikku tersayang

Sahabat-sahabatku

Ahliamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai pentingnya pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (Diklat) terhadap kinerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung.

Penulisan ini menjadi hal yang menarik untuk dibahas kerana pelaksanaan diklat yang tepat akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya agar dapat mencapai target perusahaan yang telah ditentukan.

Penulis menyadari tugas skripsi ini masih jauh dari apa yang diharapkan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat diharapkan, demi kesempurnaan hasil analisis ini. Akhirnya penyusun mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga skripsi ini dapat selesai disusun dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat serta dapat menunjang pencapaian sasaran dan tujuan perkuliahan.

Penulis,

ERLI YOPITASARI
NIM. 01081001015

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Dikat) terhadap Kinerja Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung” sebagai salah satu ” sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Serta tidak lupa pula sholawat dan salam senantiasa penulis junjungkan selalu kepada nabi besar kita “Nabi Mumammad SAW”.

Didalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini sangat tidak terlepas dari bantuan dan dorongan semangat dari berbagai pihak, terutama kepada Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan waktunya. Tanpa adanya bantuan tersebut, penulis tidak dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat dengan baik moril dan materiil dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

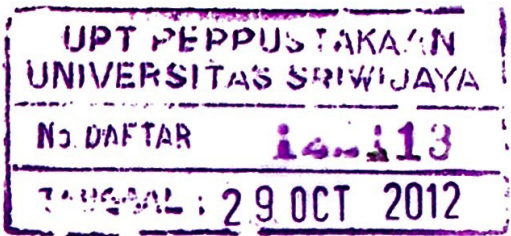
1. **Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA**, Rektor Universitas Sriwijaya
2. **Prof. Dr. Syamsurijal, AK, Ph.D** Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. **Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E**, Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
4. **Welly Nailis, S.E, M. M**, Sekretaris Jurusan Manajemen
5. **Dr. Hj. Zunaidah M.Si**, Pembimbing I Skripsi
6. **Drs. Yuliansyah M. Diah M. M**, Pembimbing II Skripsi
7. **Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha serta Pegawai** yang telah memberikan bantuan dan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

8. **Rusman Effendi**, Kepala KPP Pratama Kotabumi Lampung dan Staff Kepegawaian yang telah bersedia memberikan data dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
9. Kedua orang tuaku yang ku sayangi, **Syafirin, S.E dan Nensiana**. Engkau orang tua yang terbaik dalam hidupku yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa dan tak henti-hentinya. Khususnya Ayah yang selalu direpotkan untuk mengirimkan data-data yang diperlukan.
10. Saudaraku tersayang **Aad, Inga Ike, Dodo Ines dan De Alan**, terima kasih semangat yang telah diberikan.
11. **Harry Sahputra** kekasihku tercinta yang banyak memberikan bantuan, nasihat dan semangatnya.
12. Temanku **Orita, Risky dan Wahyu H** yang membantu mengajari SPSS terima kasih banyak.
13. Sahabat-sahabatku **Reta, Lina, Rosy, Nana, Ike, Lili Onong, Dendy** terima kasih atas semangat dan saran-sarannya.
14. **Kak Devi** teman sekostan yang telah banyak memberikan nasihat dan saran-sarannya walau kadang agak lebay ^_^.
15. Teman-temanku di Asrama Prima **Wina, Anis, Eka, Yuni, Mita**,
16. Teman-temanku di bedeng dolpin **Ismel, Dwi, Ulan, Kak Tina, Kak Ela, Kak Enda, Kak Desinta, Kak Ana, Bebet, Jeje**.
17. Teman-temanku di MSDM **Rani, Tiwi, Eko, Sandy, Uni, Astri, Devita** terima kasih bantuannya.
18. **Teman-teman Sejawat dan Satu Angkatan 2008 di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**.

Semoga Allah SWT membalas budi baiknya dan berkah kepada kita semua,
Amin.

Penulis,

Erli Yopitasari
NIM. 01081001015



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Persetujuan Panitia Kompehensif.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
Abstract.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB 2 KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	10
2.1.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	10
2.1.2 Tujuan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)	12
2.1.3 Manfaat Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)	12
2.1.4 Sasaran Pelatihan.....	15
2.1.5 Kebutuhan Pelatihan.....	16
2.1.6 Jenis dan Jenjang Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).....	17

2.1.7 Metode Diklat.....	20
2.1.8 Tenaga Kediklatan.....	22
2.2 Kinerja.....	23
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	23
2.2.2 Tujuan Penilaian Kinerja.....	24
2.2.3 Jenis-jenis Penilaian Kinerja.....	25
2.2.4 Dimensi Kinerja.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu.....	27
2.4 Kerangka Konseptual.....	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2 Rancangan Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel.....	31
3.5 Pengukuran Variabel Penelitian.....	32
3.6 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.6.1 Identifikasi Variabel.....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.8.1 Jenis Data.....	35
3.8.2 Sumber Data.....	36
3.9 Instrumen Penelitian.....	37
3.10 Teknik Analisis Data.....	38
3.10.1 Uji Validitas.....	38
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.11 Analisis Regresi Sederhana.....	39
3.12 Uji Hipotesis.....	39

3.12.1 Uji F (ANOVA)	39
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Analisa Frekuensi	40
4.1.1 Profil Responden	40
4.1.1.1 Jenis Kelamin	41
4.1.1.2 Lama Bekerja Di Kantor	41
4.1.1.3 Pendidikan Terakhir Pegawai.....	43
4.1.2 Diklat.....	43
4.1.2.1 Analisis Diklat Berdasarkan Instruktur Diklat	43
4.1.2.1.1 Analisis Instruktur Diklat Telah Menguasai Materi Diklat	43
4.1.2.1.2 Analisis Instruktur Membimbing dan Mengarahkan Pegawai Selama Proses Diklat	44
4.1.2.2 Analisis Diklat Berdasarkan Materi Diklat	45
4.1.2.2.1 Analisis Penjelasan Tujuan Materi Diklat yang Disampaikan	45
4.1.2.2.2 Analisis Materi yang Disampaikan Sangat Bermanfaat dan Dapat Diterapkan Dalam Pekerjaan.....	45
4.1.2.3 Analisis Diklat Berdasarkan Fasilitas Diklat.....	46
4.1.2.3.1 Analisis Fasilitas yang Mendukung Seperti Ruangan, Akomodasi dan Konsumsi.....	46
4.1.2.3.2 Analisis Adanya Bahan Pendukung Program Diklat Seperti Buku, <i>Handout</i> , <i>Training Kits</i>	47
4.1.2.4 Analisis Diklat Berdasarkan Manfaat Diklat.....	48
4.1.2.4.1 Analisis Diklat Dapat Menambah Pengetahuan dan Keterampilan dalam Bekerja	48
4.1.3 Kinerja Pegawai.....	49
4.1.3.1 Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Kuantitas Kerja	49

4.1.3.1.1 Analisis Pengetahuan Dasar dan Teknis Pegawai Memberikan Kemudahan dalam Menyelesaikan Beban Kerja Sesuai dengan Standar Perusahaan.....	49
4.1.3.1.2 Analisis Keterampilan dan Pengetahuan Pegawai dapat Mempercepat Waktu Penyelesaian Pekerjaan.....	50
4.1.3.2 Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Kualitas Kerja	51
4.1.3.2.1 Analisis Diklat Meningkatkan Ketepatan Kerja Pegawai Sesuai Keinginan Perusahaan.....	51
4.1.3.2.2 Analisis Diklat Meningkatkan Kemampuan Membuat Rencana Pekerjaan Sehingga Tercapai Efisien dan Efektivitas.....	52
4.1.3.3 Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Kerja Sama..	52
4.1.3.3.1 Analisis Keterampilan, Pengetahuan dan Sikap Konstruktif Setelah Mengikuti Diklat Meningkatkan Bekerjasama dan Membangun Kerjasama Tim yang Baik.....	52
4.1.3.3.2 Analisis Program Diklat Pegawai Mampu Membangun dan Memelihara Hubungan Kerja dengan Baik Antar Sesama Pegawai	53
4.1.3.4 Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Pemahaman terhadap Tugas	54
4.1.3.4.1 Analisis Keterampilan Setelah Diklat Meningkatkan Kemampuan Akan Setiap Beban Tugas, diselesaikan dengan Cepat dan Tepat Sesuai Tuntutan Perusahaan	54
4.1.3.5 Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Keandalan	55
4.1.3.5.1 Analisis Pengetahuan dan Dasar Teknis, Kepraktisan Pekerjaan yang Melebihi Standar Setelah Mengikuti Diklat	55
4.2 Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas).....	56

4.2.1 Uji Validitas.....	56
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.3 Analisis Regresi Sederhana	59
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.5 Hipotesis	63
4.6 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Pegawai KPP Pratama Kotabumi Lampung Tahun 2009-2001	5
Tabel 1.2	Pelaksanaan Diklat Pegawai KPP Pratama Kotabumi Lampung Tahun 2008-2011.....	6
Tabel 1.3	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Kotabumi Lampung 2009-2011	7
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pegawai .	41
Tabel 4.2	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja Pegawai .	41
Tabel 4.3	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4.4	Analisis Instruktur Diklat Menguasai Materi Diklat.....	43
Tabel 4.5	Analisis Instruktur Membimbing dan Mengarahkan Pegawai Selama Proses Diklat.....	44
Tabel 4.6	Analisis Penjelasan Tujuan Materi Diklat yang Disampaikan	45
Tabel 4.7	Analisis Materi Diklat Sangat Bermanfaat dan Dapat Diterapkan dalam Pekerjaan.....	45
Tabel 4.8	Analisis Fasilitas yang Mendukung Program Diklat.....	46
Tabel 4.9	Analisis Adanya Bahan Pendukung Program Diklat.....	47
Tabel 4.10	Analisis Diklat dapat Menambah Pengetahuan dan Keterampilan .	48
Tabel 4.11	Analisis Pengetahuan dan Dasar Teknis Pegawai dapat Menyelesaikan Beban Kerja Sesuai dengan Standar Perusahaan ...	49
Tabel 4.12	Analisis Keterampilan dan Pengetahuan Pegawai Mempercepat Penyelesaian Pekerjaan	50
Tabel 4.13	Analisis Diklat Meningkatkan Ketepatan Kerja Pegawai Sesuai Keinginan Perusahaan	51

Tabel 4.14	Analisis Diklat Meningkatkan Kemampuan Membuat Rencana Pekerjaan Sehingga Tercapai Efisiensi dan Efektivitas	52
Tabel 4.15	Analisis Keterampilan, Pengetahuan dan Sikap Konstruktif Setelah Mengikuti Diklat Meningkatkan Bekerjasama dan Membangun Kerja Tim yang Baik	52
Tabel 4.16	Analisis Program Diklat Pegawai mampu Membangun dan Memelihara Hubungan Kerja dengan baik Antar Sesama Pegawai	53
Tabel 4.17	Analisis Keterampilan Setelah Diklat Meningkatkan Kemampuan Akan Setiap Beban Tugas Diselesaikan dengan Cepat dan Tepat Sesuai Tuntutan Perusahaan	54
Tabel 4.18	Analisis Pengetahuan dan Dasar Teknis, Kepraktisan Pekerjaan yang Melebihi Standar Setelah Mengikuti Diklat	55
Tabel 4.19	Uji Validitas.....	56
Tabel 4.20	Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.21	Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	60
Tabel 4.22	Uji \bar{F} (\bar{F} Test).....	61
Tabel 4.23	Koefisien Regresi Linear Sedarhana	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Untuk Variabel Diklat.....	70
2. Kuesioner Untuk Variabel Kinerja Pegawai	72
3. Uji Validitas	75
4. Uji Reliabilitas.....	78
5. Uji Frekuensi	79
6. Uji Korelasi	84
7. Persamaan Regresi	84
8. Uji Deskriptif.....	86
9. Pie Chart.....	88

**Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja pada Pegawai
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung**

ABSTRAK

Pendidikan dan pelatihan salah satu kegiatan manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai dan peningkatan mutu sumber daya manusia merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan teknik regresi sederhana. Yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 39 pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dikembangkan dari variabel (X) Pendidikan dan pelatihan dan variabel (Y) Kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi, diperoleh persamaan $Y = 11,505 + 0,592 X$. Diketahui bahwa koefisien regresi X sebesar 0,592 menyatakan bahwa setiap terjadi perubahan dari variabel pendidikan dan pelatihan (X) sebesar 1 poin, maka akan meningkat 0,592 kinerja pegawai.

Kata kunci : Pendidikan dan Pelatihan, Kinerja pegawai

**The Influence of Education and Training on Employee Performance
At the Tax Office Pratama Kotabumi
Lampung**

ABSTRACT

Education and training of one of the activities of management to achieve organizational goals. Education and training can improve employee quality of work and improving the quality of human resources is one effort to improve employee performance. This study aims to determine how much influence the education and training to improve employee performance in the Tax Office Pratama Kotabumi Lampung.

The research method used is quantitative research by analyzing data using simple regression techniques. Sampled in this study were 39 employees the Tax Office Pratama Kotabumi Lampung. The data was collected using a questionnaire instrument developed from the variable (X) education and training and variable (Y) the performance of employees.

Based on the results of the regression calculation, obtained by the equation $Y = 11.505 + 0.592 X$. It is known that the regression coefficient of 0.592 X states that any change of the variables of education and training (X) by 1 point, it will increase employee performance 0.592.

Key words: Education and Training, Employee Performance

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan tentu membutuhkan berbagai sumber daya, seperti modal, material, dan mesin. Sumber daya yang ada tidak akan berarti apabila tidak dikelola dengan baik. Untuk mengelolanya dibutuhkan sumber daya lain, yakni sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai peranan penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan untuk menggerakkan perusahaan. Perlu disadari bahwa pegawai merupakan sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam menjalankan kegiatan perusahaan.

Kualitas sumber daya manusia ditentukan oleh sejauh mana sistem dibidang sumber daya manusia itu sanggup menunjang dan memuaskan keinginan pegawai maupun perusahaan. Peningkatan skill, perubahan sikap, perilaku, koreksi terhadap kekurangan-kekurangan kinerja dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas melalui pelatihan dari pimpinan atau perusahaan. Pelatihan akan memberikan kesempatan bagi pegawai mengembangkan keahlian dan kemampuan baru dalam bekerja agar apa yang diketahui dan dikuasai saat ini maupun untuk masa mendatang dapat membantu pegawai untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan, memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan keahlian.

Pendidikan dan Pelatihan menurut Notoadmodjo (2003:28) adalah merupakan upaya untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia.

Menurut Edwin B. Flippo (1981) yang dikutip oleh Hasibuan (2011:68) *“Training is the act of increasing the knowledge and skill of an employee for doing a particular job”*. (Latihan adalah merupakan suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang pegawai untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu).

Menurut Andrew F. Sikula (1981) yang dikutip oleh Hasibuan (2011:69) *“Training is a short term education process utilizing a systematic and organized procedure by which nonmanagerial personel learn technical knowledge and skill for a definite purpose”*. (Latihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga pegawai operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu).

Menurut Pasal 1, Peraturan Pemerintah Nomor. 101 Tahun 2000 Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut Diklat adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil.

Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dapat meningkatkan kinerja seorang pegawai, baik dalam penanganan pekerjaan yang ada pada saat ini maupun pekerjaan yang ada pada masa yang akan datang sesuai dengan bidang tugas yang di emban dalam organisasi. Disamping itu, harus dibekali dengan pengalaman, yang memiliki peranan besar dalam menyelesaikan masalah maupun kendala yang dialami pegawai dalam menjalankan roda organisasi agar dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. (Pormadi Simbolon. 2008. *Upaya Meningkatkan Kinerja PNS*. Akses 18-01-2012.

<http://blogspot.com/2008/06/.html>).

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), yaitu pemerintahan yang taat hukum, transparan, akuntabel, dan partisipatif agar mampu menjawab perubahan yang terjadi pada lokal, nasional, regional maupun global, diperlukan penyempurnaan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang didukung oleh aparatur yang didukung oleh aparatur yang profesional.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.31 tahun 2007 tentang Pedoman Penyelenggaraan Diklat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Maka salah satu upaya untuk mewujudkan aparatur yang profesional dapat dilaksanakan melalui Pendidikan dan Pelatihan (Diklat). Kegiatan Diklat merupakan proses peningkatan kompetensi aparatur agar mampu menghasilkan kinerja yang optimal melalui transfer pengetahuan, sikap dan keterampilan tertentu agar memenuhi syarat dan cakap dalam melaksanakan pekerjaannya.

Penilaian atas pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan pegawai atau sering disebut sebagai penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja juga mutlak dilakukan untuk melihat sampai sejauh mana keberhasilan diklat yang dilaksanakan oleh pegawai tersebut. Sistem penilaian kinerja pegawai ini merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya yang tentunya mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan. Dengan demikian maka diduga diklat mempunyai hubungan dan pengaruh dengan kinerja pegawai.

Menurut Sulistiyani (2003 : 223) "Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya".

Sedangkan menurut Mangkunegara (2000 : 67) “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena pendidikan dan pelatihan pegawai berpengaruh pada kinerja maka perusahaan harus memperhatikan dengan baik pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada pegawai.

Dalam penelitian ini saya sebagai penulis menjadikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung sebagai objek penelitian. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan adalah unit pelaksana yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional berdasarkan keputusan dirjen pajak dibidang pajak bumi dan bangunan yang berfungsi untuk mengolah data PP, pendapatan PBB, penetapan usaha piutang PBB, penerima pajak, penagihan pajak dan menyelesaikan keberatan serta menyelesaikan uraian banding.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung mulai beroperasi mulai tanggal 09 September 2008 berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor : KEP-159/PJ/2008 tanggal 04 September 2008 tentang Penerapan Organisasi Tata Kerja saat mulai beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Bengkulu Lampung. Sebelum adanya reformasi sistem administrasi perpajakan sejak tanggal 09 September 2008 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi bernama Kantor Pajak Bumi dan Bangunan Kotabumi Lampung. Sejak itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung mengalami peningkatan jumlah pegawai yang pada mulanya hanya berjumlah 34 orang. Berikut tabel peningkatan jumlah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi.

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung Tahun 2009-2011

No.	TAHUN	JUMLAH PEGAWAI (Orang)
1.	2009	44
2.	2010	56
3.	2011	65

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung (2011)

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan Wajib Pajak juga merupakan salah satu ujung tombak tercapainya tujuan DJP. Kinerja pegawai secara langsung berpengaruh terhadap citra DJP. Oleh karena itu pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung harus memiliki kemampuan yang bagus dan memiliki kemauan untuk melakukan pembelajaran secara terus-menerus. Sedangkan pihak DJP harus melakukan pelatihan kualitas karier pegawai secara berkesinambungan, salah satunya adalah dengan menyelenggarakan Diklat. Pelatih harus memiliki pemahaman yang solid mengenai konsep dan praktek pengelolaan SDM, pegawai yang kompeten di bidangnya dan mampu menyampaikan dengan baik, memiliki kreativitas, dalam hal materi perpajakan cukup dari DJP sedangkan dalam hal materi penunjang dapat mengambil orang luar DJP (apabila dibutuhkan). Berikut ini tabel pelaksanaan Diklat Pegawai Kantor Pelayanan Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung.

Tabel 1.2

Pelaksanaan Diklat Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung Tahun 2008-2010

No.	Uraian	Tanggal Pelaksanaan	Pelatih	Jabatan	Tempat	Jumlah Peserta (Orang)
1	Diklat Account Representative (Diklat AR)	26-05-2008 s.d. 30-05-2008	Badan Diklat Pajak	Fungsional Dosen (Widyaiswara)	Jakarta	8
2	Diklat Pengukuran Luas Tanah	10-11-2008 s.d. 14-11-2008	Badan Diklat Pajak	Fungsional Dosen (Widyaiswara)	Jakarta	2
3	Diklat Fungsional Pemeriksa	01-02-2010 s.d. 05-02-2010	Badan Diklat Pajak	Fungsional Dosen (Widyaiswara)	Jakarta	2
4	Diklat Juru Sita Pajak Nasional (Diklat JSPN)	11-01-2010 s.d. 15-01-2010	Badan Diklat Pajak	Fungsional Dosen (Widyaiswara)	Jakarta	2
5	Diklat Fungsional Pemeriksa	19-04-2010 s.d. 23-04-2010	Badan Diklat Pajak	Fungsional Dosen (Widyaiswara)	Jakarta	5
6	Diklat Juru Sita Pajak Nasional (Diklat JSPN)	09-08-2010 s.d. 13-08-2010	Badan Diklat Pajak	Fungsional Dosen (Widyaiswara)	Jakarta	2
7	Diklat Account Representative (Diklat AR)	05-07-2010 s.d. 09-07-2010	Badan Diklat Pajak	Fungsional Dosen (Widyaiswara)	Jakarta	7
8	Pelatihan Penerimaan SPT	19-12-2010 s.d. 23-12-2010	Badan Diklat Pajak	Fungsional Dosen (Widyaiswara)	Jakarta	9
9	Diklat Pengukuran Luas Tanah	07-02-2011 s.d. 11-02-2011	Badan Diklat Pajak	Fungsional Dosen (Widyaiswara)	Jakarta	3
JUMLAH PEGAWAI KPP PRATAMA KOTABUMI YANG MENGIKUTI DIKLAT DARI TAHUN 2008 S.D TAHUN 2011						40

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung (2011)

Tabel 1.2 diatas menggambarkan bahwa banyak jenis Diklat yang diikuti oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung di tahun 2008-2010. Diklat ini diikuti oleh masing-masing beberapa bagian tiap seksi-seksi. Namun pelaksanaan Diklat tersebut seluruhnya bertempat di Jakarta yang membutuhkan waktu dan biaya yang banyak. Maka bagi pegawai yang mengikuti Diklat yang harus meninggalkan pekerjaannya dan akan menjadi beban berat bagi pegawai yang mengambil alih tugas atau pekerjaan yang ditinggalkan oleh pegawai yang sedang mengikuti Diklat. Hal yang terjadi saat pelaksanaan Diklat yaitu waktu yang terlalu singkat karena rata-rata Diklat hanya dilaksanakan hanya 5 (lima) hari, sedangkan

materi yang dibahas begitu banyak sehingga berakibat penyerapan materi yang dibahas tersebut tidak optimal diterima oleh para peserta Diklat.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung yang merupakan lembaga milik pemerintah dan memiliki peran sebagai sumber penerimaan negara untuk keperluan pembangunan nasional. Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung tersebut ditempuh dalam memenuhi rencana penerimaan. Berikut tabel target dan realisasi penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung.

Tabel 1.3
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Tahun 2009-2011

TAHUN	TARGET PENERIMAAN PAJAK (Rupiah)	REALISASI PENERIMAAN PAJAK (Rupiah)	PENCAPAIAN (%)
2009	476,358,630,000	436,257,515,819	91,5
2010	580,389,098,170	579,624,521,715	99,8
2011	734,753,877,163	726,847,219,429	98,9

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung (2011)

Pada tabel 1.3 tersebut memberikan sebuah gambaran bahwa, pencapaian penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung tahun 2009-2011 belum optimal. Dan pada sisi berbeda merupakan bentuk nyata dari persoalan (masalah) yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi. Pengukuran konstruk kinerja pegawai bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung, merupakan salah satu langkah yang dapat ditempuh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi, untuk dapat keluar dari masalah tersebut.

Tinggi rendahnya pengetahuan, keterampilan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung akan meningkatkan kinerjanya dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam meningkatkan produktivitasnya.

Pengetahuan dan keterampilan ini merupakan nilai-nilai yang harus diinternalisasi kepada seluruh pegawai agar pegawai menyadari bahwa mereka adalah tenaga-tenaga kerja terampil yang dibutuhkan untuk kemajuan perusahaan.

Dalam hal ini penulis melihat adanya hubungan yang erat antara pendidikan dan pelatihan (Diklat) terhadap kinerja pegawai, maka penulis tertarik untuk menulis judul “PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) TERHADAP KINERJA PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTABUMI LAMPUNG”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas terdapat permasalahan yang menarik untuk dikaji adalah: “Seberapa besar pengaruh pendidikan dan pelatihan (Diklat) terhadap kinerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pendidikan dan pelatihan (Diklat) terhadap kinerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- Sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian ilmiah di berbagai Universitas.
- Sebagai bahan pengetahuan untuk memperluas wawasan peneliti dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung.

1.4.2 Manfaat Praktis

- Sebagai sumbangan pemikiran dan masukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabumi Lampung dalam upaya peningkatan kinerja pegawai pada masa yang akan datang.
- Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengkaji masalah yang sama di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Cushway, Barry. 1996. *Human Resource Management*. Jakarta :Gramedia.
- Desler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesembilan. Jakarta : Gramedia.
- Hamalik, Oemar. 2000. *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Handoko, T Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Irfansyah. 2007. Hubungan Diklat dengan Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
- Malthis, Robert. L ; John H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nasution, Almira Rosa. 2005. Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Direktorat Produksi PT. Pupuk Iskandar Muda Lhokseumawe. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sari, Destriana Rahma. 2010. Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Anggota Satuan Pengamanan (Sekuriti) PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Inderalaya.
- Simamora, Henry. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sisdarvanto, Ivan. 2007. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Hotel Semeru Bogor. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.

Sugiono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Tim Penyusun Pedoman Skripsi. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Unsri*. Inderalaya : Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
Sumber UU dan Peraturan Pemerintah

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2000

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 01/Kep/M. Pan/2001 tentang Pendidikan dan Pelatihan