**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Berkembangnya manajemen sumber daya manusia di era globalisasi saat ini menjadi upaya untuk meningkatkan kualitas dalam bekerja. Para pegawai selalu diharapkan dapat bekerja secara produktif dan professional sehingga kinerja yang dicapainya akan lebih memuaskan sesuai standar kerja yang dipersyaratkan. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor yang mempengaruhi dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi dan misi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola oleh manusia agar tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Saat ini manajemen sumber daya manusia berubah dan fungsi spesialisasi yang berdiri sendiri menjadi fungsi yang terintegrasi dengan seluruh fungsi lainnya di dalam organisasi, untuk bersama-sama mencapai sasaran yang sudah ditetapkan serta memiliki fungsi perencanaan yang sangat strategik dalam organisasi, dengan kata lain fungsi sumber daya manusia lama menjadi lebih bersifat strategik.

Manajemen sumber daya manusia mempunyai kewajiban untuk memahami perubahan yang semakin komplek yang selalu terjadi di lingkungan bisnis, harus mengantisipasi perubahan teknologi, dan memahami dimensi internasional yang mulai memasuki bisnis akibat informasi yang berkembang cepat.

Hal hal yang mengenai perpajakaan diatur dalam Peraturan Walikota Bandung No. 534 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 05 Tahun 2013 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung.

Kemampuan para pegawai harus di berdayakan melalui salah satunya pelatihan, oleh karena itu pelatihan merupakan setiap usaha untuk memperbaiki sikap pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggungjawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Dengan demikian istilah pelatihan ditujukan kepada pegawai pelaksanaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis

Berdasarkan hasil penjajagan yang peneliti lakukan di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung, masih terdapat masalah yang memperlihatkan rendahnya kinerja pegawai terlihat dari indikator-indikator kinerja sebagai berikut :

1. Kualitas kerja *(Quality of work)* bahwa hasil kerja yang memenuhi keinginan dan tanggungjawab yang merupakan bagaian dari tujuan organisasi.

Contoh : Target pajak di tahun 2015 hanya tercapai sebesar saja atau setara dengan 1,3 Triliun Rupiah dari target seharusnya sebesar 1,6 Triliun Rupiah, data inventaris kantor tahun 2015 masih belum diselesaikan, dan selayang pandang dinas masih dengan nama sebelumnya yaitu Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.

1. Ketepatan waktu *(Promptness)* bahwa waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan.

Contoh : Masih ada beberapa pegawai yang tidak datang tepat waktu yaitu pukul 07.30, dan pada saat jam kerja berlangsung banyak pegawai yang tidak ada ditempat (kantor). Peneliti menemukan pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung pada saat bekerja tidak ada di kantor sehingga menghambat pencapaian tujuan yang ada dan hasil yang dicapai belum maksimal.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut diatas, belum tercapainya kinerja pegawai disebabkan kurangnya pelatihan yang masih banyak belum dilaksanakan dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Tidak jelasnya tujuan dan sasaran dalam melaksanakan pelatihan agar para pegawai bisa lebih terlatih untuk melakukan segala tugas dengan baik.

Contoh : Melaksanakan pelatihan jabatan atau latihan prajabatan masih belum tersampaikannya sasaran yang harus dicapai oleh peserta latihan sehingga hasil dari pelatihan yang dilakukan tidak berjalan optimal. Dengan tidak tersampaikannya sasaran dari pelatihan yang dilaksanakan mengakibatkan tujuan yang ada di Dinas Pelayanan Pajak belum terlaksana dengan baik.

1. Minimnya materi dalam pelatihan yang ditujukan kepada pegawai.

Contoh : kurangnya materi pelatihan untuk para pegawai sehingga pegawai masih saja ada yang kurang memahami tugas yang akan dicapai. Peneliti menyimpulkan kurangnya materi yang diberikan oleh para pelatih sehingga para pegawai masih kurang efisien dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan masalah masalah di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam memahami pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai di dinas pelayanan pajak kota Bandung dalam skripsi yang berjudul :

**“Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung”**

1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.
4. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
5. **Tujuan Penelitian**
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelatihan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung .
7. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelatihan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.
8. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelatihan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.
9. **Kegunaan Penelitian**
10. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya, khususnya mengenai Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

1. **Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan sasaran dari latar belakang penelitian tersebut, untuk membahas masalah dan pemecahannya diperlukan kerangka pemikiran yang kebenarannya tidak diragukan lagi. Peneliti akan mengemukakan landasan teori menurut para ahli yang mengumukakan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang dibahas, sehingga dapat mengarahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian guna mempermudah pemecahan masalah laporan dalam suatu penelitian, maka diperlukan suatu kerangka pemikiran berupa teori dari pendapat para ahli.

Menurut **Gomes (1999:197)** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia** mengungkapkan yang dimaksud dengan pelatihan yaitu :

**Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggungjawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.**

Pelatihan diberikan oleh pimpinan atau manajer terhadap bawahan agar bawahan termotivasi dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggungjawab dan wewenangnya sehingga apa yang menjadi tujuan dalam organisasi tersebut dapat tercapai atau terlaksana dengan baik.

Menurut **Simamora** yang dikutip oleh **Sinambela (2012:209)** dalam buku **Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi** mengungkapkan pengertian pelatihan sebagai berikut :

**Pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seseorang.**

Pelatihan yang baik terhadap pegawai akan berdampak pada kinerja yang dicapai oleh pegawainya. Kinerja pegawai menurut **Smith** dalam **Sedarmayanti (2009:50)** mengungkapkan bahwa : **“*Performance is output drive from processes, human, or otherwise*. Jadi kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses”.** Pendapat diatas mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh dari suatu proses kegiatan (pekerjaan) dalam suatu waktu yang telah ditentukan.

Komponen-komponen dari pelatihan menurut **Mangkunegara (2013:44)** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan** menyebutkan bahwa :

1. **Tujuan dan sasaran pelatihan dan pengembangan harus jelas dan dapat diukur**
2. **Para pelatih (*trainers*) harus memiliki kualifikasi yang memadai**
3. **Materi Latihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak di capai**
4. **Metode Pelatihan dan pengembangan harus sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta**
5. **Peserta pelatihan dan pengembangan (*trainee*)** **harus memenuhi persyaratan yang ditentukan**

Menurut **Bernandin & Russell** yang dikutip oleh **Faustino C Gomes** **(1997:135)** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia** sebagai berikut: 

**Performansi sebagai “…*the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time periode*” (catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode tertentu).**

Pencapaian kinerja seorang pegawai dalam suatu organisasi sangatlah penting peranannya bagi kelangsungan organisasi tersebut. Setiap pegawai diharapkan mampu mencapai kinerja yang baik dengan penyelesaian tugas yang diberikan dengan hasil kualitas dan kuantitas yang baik pula. Hal ini tentu penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam mengemban tugas serta tanggungjawab demi kelangsungan organisasi dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang ada.

Menurut **Mitchell** dalam **Sedarmayanti (2009:51)** dalam bukunya **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja** mengungkapkan aspek-aspek kinerja dalam suatu organisasi yaitu :

1. **Kualitas kerja *(Quality of work)***

Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan hasil kerja yang memenuhi keinginan dan tanggungjawab yang merupakan bagaian dari tujuan organisasi dan dengan demikian memberikan kepuasaan atas penggunaan hasil kerja tersebut. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yangbebas dari kekurangan atau kerusakan.

1. **Ketepatan waktu *(Promptness)***

Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.

1. **Inisiatif *(Initiative)***

Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan mempunyai kebebasan untuk berinisiatif agar pegawai aktif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

1. **Kemampuan *(Capability)***

Setiap pegawai harus benar-benar mengetahu bidang pekerjaan yang ditekuninya, mengetahui arah yang diambil organisasi, sehingga jika telah menjadi keputusan, mereka tidak ragu-ragu untuk melaksanakannya sesuai dengan rencana dalam mencapai tujuan organisasi

1. **Komunikasi *(Communication)***

Seorang pimpinan dalam mengambil keputusan terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengemukakan saran dan pendapatnya.

Peneliti mengemukakan hubungan antara pelatihan dengan kinerja pegawai menurut **Gomes (1999:197)** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia** mengungkapkan yang dimaksud dengan pelatihan yaitu :

**Istilah pelatihan sering disamakan dengan istilah pengembangan. Pengembangan menunjuk kepada kesempatan - kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Kesempatan yang demikian tidak terbatas pada upaya perbaikan performansi kerja. Jadi pelatihan langsung berkaitan dengan performansi kerja, sedangkan pengembangan tidaklah harus.**

**Gambar 1.1**

**Hubungan Pelatihan dengan Kinerja Pegawai**

Istilah pelatihan sering disamakan dengan istilah pengembangan. Pengembangan menunjukan kepada kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Kesempatan yang demikian tidak terbatas pada upaya perbaikan performansi pekerja pada pekerjaannya yang sekarang, jadi pelatihan langsung berkaitan dengan performansi kerja.

Komponen Pelatihan

1. Tujuan dan sasaran pelatihan harus jelas dan dapat diukur
2. Para pelatih (*trainers*) harus memiliki kualifikasi yang memadai
3. Matei latihan dan pengembangan harus dengan tujuan yang hendak dicapai
4. Metode pelatihan dan pengembangan harus sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta
5. Peserta pelatihan *(trainee)* harus memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Aspek Kinerja Pegawai

Kualitas kerja (*quality of work*)

Ketepatan waktu (*Promptness*)

Inisiatif (*Initiative*)

Kemampuan (*Capability*)

Komunikasi (*Communication*)

Sumber :**Mangkunegara (2013:44), Faustino C. Gomes (1999:197), Sedarmayanti (2009:51)**

1. **Hipotesis**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut, maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis Penelitian

“Ada pengaruh yang signifikan penelitian terhadap kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

1. Hipotesis Statistik
2. *H0 : ρs ≤ 0* = Pelatihan : Kinerja Pegawai < 0, Pelatihan (X) Kinerja Pegawai (Y) artinya Pelatihan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.
3. *H1 : ρs > 0=* Pelatihan : Kinerja Pegawai < 0, Pelatihan (X) Kinerja Pegawai (Y) artinya Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :

**Gambar 1.2**

**Paradigma Penelitian**

py

pxy

Keterangan :

X = Variabel Pelatihan

Y = Variabel Kinerja Pegawai

 = Variabel dari luar variabel Pelatihan yang tidak diukur mempengaruhi variabel Kinerja Pegawai

pyx = Besarnya peranan dari variabel pelatihan

py = Besarnya peranan dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian

1. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
2. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yaitu di Dinas Pelayanan Pajak   
(Disyanjak) Kota Bandung Jalan Wastukencana Nomor 2 Telepon (022) 4234956

1. **Lamanya Penelitian**

Lamanya penelitian yaitu pelaksanaan penelitian dimulai dari Februari 2016 sampai dengan Juni 2016.