**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Pegawai Negeri Sipil (disingkat PNS) merupakan salah satu faktor penentu dalam proses pembangunan yang dinamis sehingga dibutuhkan peranan yang lebih besar terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan pembangunan memerlukan suatu pembinaan terhadap aparatur negara. Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Aparatur Sipil Negara (disingkat ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah, diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian, diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan serta digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

PNS sebagai unsur utama sumber daya manusia aparatur negara mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu tidak dapat dipungkiri bahwa faktor manusia merupakan modal utama yang perlu diperhatikan dalam suatu pemerintahan. Hal tersebut sangatlah penting karena bagaimanapun keberhasilan suatu organisasi atau institusi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan ditentukan oleh kualitas dan kemampuan sumber daya manusia.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik yang diambil dari Badan Kepegawaian Negara, jumlah Pegawai Negeri Sipil menurut tingkat pendidikan dan jenis kelamin, per Desember 2016 (update per tanggal 22 November 2017), yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pegawai Negeri Sipil menurut tingkat pendidikan dan jenis kelamin**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tingkat Pendidikan** | **2016** | | |
| **Laki-Laki** | **Perempuan** | **Jumlah** |
| Sampai dengan SD | 40,851 | 3,094 | 43,945 |
| SLTP/Sederajat | 64,193 | 9,480 | 73,673 |
| SMA/Sederajat | 648,850 | 428,277 | 1,077,127 |
| Diploma I, II/Akta I, II | 150,539 | 227,766 | 378,305 |
| Diploma III/Akta III/Sarjana Muda | 140,028 | 260,825 | 400,853 |
| Tingkat Sarjana/Doktor/Ph.D | 1,173,032 | 1,227,414 | 2,400,446 |
| Jumlah | 2,217,493 | 2,156,856 | 4,374,349 |

Sumber: Badan Kepegawaian Negara (BKN).

dari data BPS diatas menunjukkan bahwa PNS mengisi angkatan kerja sebanyak 3,69% dari jumlah penduduk angkatan kerja di atas 15 tahun yang berjumlah 118 juta penduduk di tahun 2016 (sumber: Survei Angkatan Kerja Nasional). Penduduk yang termasuk angkatan kerja adalah penduduk usia kerja (15 tahun dan lebih) yang bekerja atau punya pekerjaan namun sementara tidak bekerja dan pengangguran.

Sumber daya manusia merupakan suatu aspek yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup dan perkembangan organisasi. Sumber daya manusia berguna dalam penguasaan teknologi, menggunakan modal, mengatur dana, dan menghasilkan produk yang berkualitas. Seberapa canggih teknologi yang dimanfaatkan oleh organisasi dalam menjalankan pekerjaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang mengoperasikannya.

Sumber daya manusia yang berkualitas yaitu SDM yang komprehensif dalam berpikir dan selalu mengantisipasi tuntutan di masa depan, memiliki sikap positif, berperilaku terpuji, dan berwawasan, serta memiliki kemampuan, keterampilan, dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan di berbagai bidang serta sektor pembangunan. Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pegawai. Pegawai diharapkan selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.

Dessler (2015: 322) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah proses mengkonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian dan pengembangan kinerja ke dalam satu sistem tunggal bersama, yang bertujuan memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan. Organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu adanya pengembangan sumber daya manusia yang tepat dengan lingkungan kerja yang mendukung.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sesuai amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan adalah menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Organisasi DJP terbagi atas unit kantor pusat dan unit kantor operasional. Kantor pusat terdiri atas Sekretariat Direktorat Jenderal, Direktorat, dan jabatan Tenaga pengkaji. Unit kantor operasional terdiri atas Kantor Wilayah DJP (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP), dan Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP).

Organisasi DJP, dengan jumlah kantor operasional lebih dari 500 unit dan jumlah pegawai lebih dari 40.000 orang yang tersebar di seluruh penjuru nusantara merupakan salah satu organisasi besar yang ada dalam lingkungan Kementerian Keuangan. Segenap sumber daya yang ada tersebut diberdayakan untuk melaksanakan pengamanan penerimaan pajak yang beban setiap tahunnya semakin berat.

Di provinsi Jawa Barat, DJP membagi tiga Kantor Wilayah, yaitu Kanwil DJP Jawa Barat I, II, dan III dengan memiliki 37 KPP, 1 KPP Mikro, dan 3 KP2KP. Ketiga Kanwil DJP yang ada di Jawa Barat tersebut memiliki target pajak tahun 2019 sebesar Rp. 104 Triliun. Dengan target penerimaan pajak sebesar itu, Kanwil DJP Jawa Barat perlu melakukan pelatihan yang berkaitan dengan pengamanan penerimaan dan diperlukan motivasi kerja yang kuat dari para pegawai agar target pajak tercapai.

Sejak tahun 2014 sampai dengan 2018 realisasi penerimaan pajak nasional khususnya Kanwil DJP Jawa Barat I tidak pernah mencapai target penerimaan pajak. Hal tersebut bisa disebabkan oleh faktor internal dan eksternal DJP. Faktor internal yang bisa menjadi penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak salah satunya adalah dari sumber daya manusia (pegawai DJP), sedangkan faktor eksternal salah satunya adalah faktor Wajib Pajak itu sendiri yang tidak patuh. Berikut adalah penerimaan pajak Nasional dan Jawa Barat dalam 5 tahun terakhir:

**Tabel 1.2**

**Penerimaan Pajak Nasional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tahun | Target | Realisasi | Capaian | *Growth* |
| 2018 | 1.423 Triliun | 1.250 Triliun | 87,83% | 8,66% |
| 2017 | 1.283 Triliun | 1.151 Triliun | 89,67% | 4,10% |
| 2016 | 1.355 Triliun | 1.105 Triliun | 81,59% | 4,19% |
| 2015 | 1.294 Triliun | 1.061 Triliun | 82,00% | 8,08% |
| 2014 | 1.072 Triliun | 981 Triliun | 91,56% | 6,73% |

Sumber: Aplikasi Portal DJP

**Tabel 1.3**

**Penerimaan Pajak Kanwil DJP Jawa Barat I**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tahun | Target | Realisasi | Capaian | *Growth* |
| 2018 | 32,430 Triliun | 28,349 Triliun | 87,42% | 13,42% |
| 2017 | 28,554 Triliun | 25,686 Triliun | 89,96% | 17,84% |
| 2016 | 30,134 Triliun | 26,799 Triliun | 88,93% | 23,88% |
| 2015 | 25,632 Triliun | 21,632 Triliun | 84,39% | 21,64% |
| 2014 | 19,825 Triliun | 17,785 Triliun | 89,71% | 8,42% |

Sumber: Aplikasi Portal DJP

Penelitian ini dilakukan di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Barat I karena peneliti ingin meneliti apa yang menyebabkan target penerimaan pajak Nasional khususnya Kanwil DJP Jawa Barat I dalam lima tahun terakhir tidak tercapai. Sebagaimana kita ketahui pembangunan insfrastruktur, perumahan baru, hotel, restoran, obyek wisata, dan lain-lain di Jawa Barat berkembang pesat. Peneliti meneliti penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak tersebut dari sisi pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I sebanyak 120 orang.

Dengan sumber daya manusia yang ada di DJP sekarang khususnya Kanwil DJP Jawa Barat I perlu meningkatkan kinerja pegawai yang dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian tidak terpisahkan dari usaha pembinaan PNS DJP secara menyeluruh. Pendidikan dan pelatihan pegawai merupakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, serta meningkatkan kinerja pegawai. Pendidikan dan pelatihan berupaya mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai. Oleh karena itu setiap organisasi yang ingin berkembang harus benar-benar memperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Berikut ini merupakan hasil dari penelitian pendahuluan mengenai kinerja pegawai yang didapatkan oleh peneliti:

**Tabel 1.4**

**Kinerja Pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Setuju** | **Tidak**  **Setuju** |
| 1 | Saya mampu menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan dengan baik | 58% | 42% |
| 2 | Saya mengetahui jenis dan jumlah pekerjaan sesuai dengan tupoksi jabatan | 55% | 45% |
| 3 | Saya memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu | 55% | 45% |
| 4 | Saya memiliki kemampuan, sikap dan perilaku kerja yang baik dalam pelayanan | 57% | 43% |
| 5 | Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang harus diselesaikan bersama | 60% | 40% |
| 6 | Saya selalu bekerja sesuai dengan nilai, norma, dan etika | 68% | 38% |
| 7 | Saya mampu mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan pribadi | 65% | 35% |
| 8 | Saya selalu mempergunakan waktu kerja seefektif mungkin | 60% | 40% |
| **Rata-rata** | | **60%** | **40%** |

Sumber : Penelitian Pendahuluan, 2019

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa nilai rata yang menjawab tidak setuju sebesar 40%, hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I belum sepenuhnya baik terlihat dari pegawai dalam bekerja kadang belum memahami dan menguasai pekerjaan yang dilakukan, pegawai dalam melaksanakan pekerjaan kadang tidak mengefektifkan waktu, dan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan kurang mencari ide atau gagasan dalam menyelesaikan tugas sehingga apa yang dikerjakan masih ada koreksi dari atasan. Hal ini tentunya harus diperhatikan oleh pihak Kanwil DJP Jawa Barat I karena akan berdampak terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai diantaranya kemampuan individual (pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan), usaha yang dicurahkan, dan dukungan institusi. Kinerja pegawai merupakan hasil olah pikir dan tenaga dari seorang pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, dapat berwujud, dilihat, dihitung jumlahnya, akan tetapi dalam banyak hal hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung dan dilihat, seperti ide-ide dan inovasi dari pegawai dalam rangka meningkatkan kemajuan organisasi.

Kepuasan kerja merupakan faktor pendorong untuk meningkatnya kinerja pegawai yang pada akhirnya memberikan kontribusi kepada peningkatan kinerja institusi. Berdasarkan pra survei yang dilakukan terhadap variabel kepuasan kerja secara umum terhadap 30 orang pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I. Survei yang dilakukan dengan bertanya tentang sikap pegawai yang berhubungan dengan lima dimensi kepuasan kerja hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Robbins (2013: 184) yaitu pekerjaan itu sendiri, upah dan promosi, kondisi kerja, rekan kerja dan atasan serta kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian. Berikut adalah hasil pra survei mengenai kepuasan kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I:

**Tabel 1.5**

**Kepuasan Kerja Pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Setuju** | **Tidak Setuju** |
| 1 | Puas karena dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan | 62% | 38% |
| 2 | Puas karena gaji dan promosi yang diberikan oleh organisasi tempat bekerja sudah sesuai dengan kompetensi | 38% | 62% |
| 3 | Puas kerena sarana dan prasarana kerja yang ada di organisasi sudah memadai sehingga dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan | 33% | 67% |
| 4 | Puas karena pimpinan organisasi selalu mempertimbangkan usul atau saran bawahan | 65% | 35% |
| 5 | Puas karena organisasi sudah tepat dan sesuai menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian | 40% | 60% |
| **Rata-rata** | | **48%** | **52%** |

Sumber : Penelitian Pendahuluan, 2019

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I puas dengan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan sebesar 48%, namun ada beberapa pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I tidak puas terhadap gaji dan promosi yang diberikan oleh organisasi tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki pegawai sebesar 62% dan tidak puas terhadap penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan keahlian sebesar 60%. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya ketidakpuasan pegawai di Kanwil DJP Jawa Barat I dalam bekerja. Apabila hal tersebut tidak dilakukan perbaikan maka akan dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Kanwil DJP Jawa Barat I dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan berkurangnya motivasi kerja pegawai antara lain ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaannya dan kurangnya insentif yang diberikan. Kurangnya insentif tidak hanya masalah uang akan tetapi dapat berupa kurangnya kesempatan pendidikan pelatihan, pemberian penghargaan, serta ruang kerja dan suasana kerja yang aman dan nyaman.

Berikut ini adalah hasil dari penelitian pendahuluan mengenai motivasi yang saya dapatkan dari hasil penelitian, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.6**

**Motivasi Kerja Pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Setuju** | **Tidak Setuju** |
| 1 | Saya bekerja dengan sungguh-sungguh karena pekerjaan yang dilakukan ada jaminan untuk masa depan | 55% | 45% |
| 2 | Saya dapat bekerja dalam satu kelompok dengan pegawai lain | 60% | 40% |
| 3 | Dalam pencapaian kerja, saya merasa senang dan bahagia karena pekerjaan itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab | 62% | 38% |
| **Rata-rata** | | **59%** | **41%** |

Sumber : Penelitian Pendahuluan, 2019

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat diketahui bahwa nilai rata yang menjawab tidak setuju sebesar 41%, hal ini mengindikasikan bahwa motivasi pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I belum sepenuhnya baik, terlihat dari pegawai dalam bekerja kadang merasa bosan karena tidak ada tantang dalam pekerjaan dan mengerjakan sesuatu yang berulang terus-menerus. Masalah tersebut menyebabkan kurangnya motivasi pegawai dalam bekerja, sehingga secara langsung hal ini akan membawa dampak terhadap kinerja para pegawai.

Adapun upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan peningkatan kompetensi pegawai yang diperoleh melalui program pelatihan. Berikut ini merupakan hasil dari penelitian pendahuluan mengenai pelatihan pegawai yang didapatkan oleh peneliti:

**Tabel 1.7**

**Pelatihan Pegawai Pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Setuju** | **Tidak Setuju** |
| 1 | Pelatihan yang diselenggarakan meningkatkan kompetensi pegawai | 65% | 35% |
| 2 | Widyaiswara/pemateri menguasai materi dan mampu menyampaikan materi dengan baik | 67% | 33% |
| 3 | Materi yang disampaikan dalam pelatihan sesuai dengan tujuan institusi | 50% | 50% |
| 4 | Metode penyajian dalam pelatihan telah sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan peserta pelatihan | 62% | 38% |
| 5 | Setiap bentuk pelatihan dapat diikuti penuh perhatian | 58% | 42% |
| **Rata-rata** | | **60%** | **40%** |

Sumber : Penelitian Pendahuluan, 2019

Hasil pra survei menunjukkan bahwa nilai rata yang menjawab tidak setuju sebesar 40%, hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I belum sepenuhnya baik.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis menemukan beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan di Kanwil DJP Jawa Barat I terkait dengan pengembangan sumber daya manusia khususnya pada pelatihan pegawai. Berikut adalah tabel jam pelatihan pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I:

**Tabel 1.8**

**Capaian Jamlat Pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Jumlah Pegawai** | **Pemenuhan Jamlat** | **Capaian** |
| 2014 | 121 | 97 | 80,17% |
| 2015 | 121 | 93 | 76,86% |
| 2016 | 121 | 88 | 72,73% |
| 2017 | 121 | 118 | 97,52% |
| 2018 | 121 | 114 | 94,21% |

Sumber: SIKKA (Sistem Informasi Kepegawaian, Keuangan, dan Aset)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa capaian jam latihan pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I meningkat dari tahun ke tahun. Permasalahannya adalah kinerja pegawai di Kanwil DJP Jawa Barat I masih belum berjalan secara optimal dan tidak berbanding lurus dengan capaian jamlat pegawai. Hal tersebut dapat terlihat dari segi penerimaan pajak yang belum tercapai baik di Kanwil DJP Jawa Barat I maupun secara nasional Direktorat Jenderal Pajak. Menyadari pentingnya pendidikan dan pelatihan diperlukan adanya identifikasi kebutuhan pendidikan dan pelatihan, penetapan sasaran pendidikan dan pelatihan hingga implementasi dan evaluasi yang dilakukan oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan dalam hal ini Pusdiklat Pajak.

Pegawai yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat Pajak kemungkinan belum menerapkan materi secara optimal pada pekerjaannya dan evaluasi diklat yang dilaksanakan oleh Pusdiklat Pajak belum terlaksana. Evaluasi pendidikan dan pelatihan sangatlah penting bagi individu ataupun organisasi, karena tujuan evaluasi ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana kegiatan pendidikan dan pelatihan telah mencapai tujuan.

Berdasarkan uraian di atas penulis memandang perlu untuk mengadakan penelitian tentang “**Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasikan masalah yang ada di Kanwil DJP Jawa Barat I sebagai berikut:

1. Kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan pembangunan memerlukan suatu pembinaan terhadap aparatur negara.
2. Pelatihan yang dilakukan belum efektif.
3. Metode penyajian dalam pelatihan belum sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan peserta pelatihan.
4. Pegawai yang telah mengikuti pelatihan belum menerapkan materi secara optimal pada pekerjaannya.
5. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan pegawai.
6. Perkembangan teknologi tidak diimbangi dengan peningkatan kemampuan SDM.
7. Motivasi kerja pegawai masih rendah.
8. Kurang memahami tugas dan kewajiban dalam pekerjaan.
9. Penggunaan waktu kerja yang kurang efektif.
10. Kurangnya komitmen pegawai terhadap institusi.
11. Kurangnya integritas pegawai terhadap institusi.
12. Sasaran strategis belum dilaksanakan secara efektif dan efisien.
13. Kepuasan kerja pegawai masih rendah.
14. Kinerja pegawai belum optimal.
15. Penerimaan pajak tidak tercapai.
16. Kepatuhan Wajib Pajak rendah.
    1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan pokok dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pelatihan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
2. Bagaimana motivasi kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
3. Bagaimana kepuasan kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
4. Bagaimana kinerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
5. Seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
6. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
7. Seberapa besar pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
8. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
   1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Gambaran pelatihan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
2. Gambaran motivasi kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
3. Gambaran kepuasan kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
4. Gambaran kinerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
5. Besarnya pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
6. Besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
7. Besarnya pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
8. Besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kanwil DJP Jawa Barat I.
   1. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

* + 1. **Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan sebagai bahan kajian tentang bagaimana pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja serta implikasinya pada kinerja pegawai di institusi pemerintah.

* + 1. **Manfaat Praktis**

1. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman bagi penulis tentang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pelatihan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja serta implikasinya pada kinerja pegawai di Kanwil DJP Jawa Barat I.
2. Memberikan informasi bagi pihak luar sebagai bahan bacaan dan masukan yang kiranya bermanfaat dalam menambah wawasan berfikir serta pengetahuan untuk lebih memahami sejauh mana pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja serta implikasinya pada kinerja pegawai di Kanwil DJP Jawa Barat I.
3. Memberikan masukan bagi riset-riset penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan peningkatan kinerja pegawai.
4. Memanfaatkan hasil penelitian bagi DJP dalam rangka perencanaan dan peningkatan kinerja pegawai untuk mencapai visi, misi, dan pelaksanaan rencana strategis DJP serta untuk mendukung upaya pencapaian target penerimaan pajak yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.