

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan organisasi/perusahaan dalam menjawab tantangan bisnis di masa mendatang dengan mendukung dan menunjang peningkatan jabatan yaitu melalui program pendidikan dan pelatihan pegawai. Setiap organisasi/perusahaan harus menerima kenyataan, bahwa eksistensinya di masa depan tergantung pada sumber daya manusia. Tanpa memiliki sumber daya manusia yang kompetitif sebuah perusahaan/organisasi akan mengalami kemunduran dan akhirnya dapat tersisih karena ketidakmampuan menghadapi pesaing. Kondisi seperti itu mengharuskan organisasi/perusahaan untuk melakukan pembinaan karier bagi para pekerja, yang harus dilaksanakan secara berencana dan berkelanjutan. Dengan kata lain pembinaan karier sebagai salah satu kegiatan manajemen sumber daya manusia, harus dilaksanakan sebagai kegiatan formal yang dilakukan secara terintegrasi dengan kegiatan manajemen sumber daya manusia lainnya.

Pembinaan karier tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan kegiatan perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi dalam rangka pengaturan staf. Kegiatan-kegiatan manajemen sumber daya manusia tersebut, harus memperoleh

sejumlah tenaga kerja yang potensial dengan kualitas terbaik. Tenaga kerja seperti itulah yang harus diberi kesempatan untuk mengembangkan kariernya, agar dengan kemampuannya yang terus meningkat sesuai tuntutan lingkungan bisnis, tidak saja mampu mempertahankan eksistensi organisasi/perusahaan, tetapi juga mampu mengembangkan dan memajukannya.

Pengembangan pegawai harus diusahakan secara aktif, dengan tidak sekedar menunggu bersamaan dengan penambahan usia dan posisi/jabatan tidak boleh sekedar ditunggu tetapi harus diperjuangkan. Pengembangan karier merupakan usaha formal untuk meningkatkan dan menambah kemampuan, yang diharapkan berdampak pada pengembangan dan perluasan wawasan, yang membuka kesempatan mendapatkan posisi/jabatan yang memang memuaskan dalam kehidupan sebagai pekerja.

Upaya pengembangan pegawai harus dilakukan melalui usaha untuk meningkatkan sumber daya manusia harus melalui suatu proses dan dilakukan secara menyeluruh, guna mendukung kinerja para karyawan yang lebih berdaya guna, lebih kreatif dan lebih efektif. Semakin kompleksnya suatu permasalahan dan tugas yang harus dilakukan, maka proses pendidikan dan latihan para karyawan akan menjadi tujuan utama bagi pihak pemerintah atau lembaga maupun instansi yang terkait, agar tanggung jawab dan fungsi karyawan benar-benar memberikan hasil kerja yang lebih baik dan berkualitas sehingga dapat memberikan kontribusi yang positif bagi organisasi dalam upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan utama program pendidikan dan pelatihan adalah agar karyawan dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan serta pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Kemampuan organisasi untuk mempertahankan kestabilan karyawannya adalah merupakan faktor penentu keberhasilan instansi dibidang kepegawaian dalam mencapai tujuan organisasinya. Sebaliknya jika terjadi kegagalan dalam mempertahankan kestabilan pegawainya akan mengakibatkan kerugian bagi instansi yang terkait, karena seringkali terjadi penggantian pegawai yang tidak produktif. Pelatihan pegawai perlu dilakukan, agar perusahaan mampu menghadapi tantangan-tantangan dan dapat bekerja dengan baik secara kontinyu (Handoko, 1994: 103).

Demikian pula halnya Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi yang telah mengelola pajak daerah merupakan bagian sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) mempunyai peranan yang sangat penting sekali baik dalam pengelolaan pajak, pemungutan pajak, penyuluhan kepada wajib pajak, sistem pemungutan pajak, karena pajak sebagai dana untuk kegiatan berbagai kegiatan pembangunan di daerah, maka harus dikelola dengan baik dan transparan, dan pajak termasuk sumbangan yang terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jambi. Upaya untuk menuju kearah tersebut, maka Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi harus melakukan suatu upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan bidang perpajakan yang dilakuka oleh instansi terkait. Melalui kegiatan tersebut, maka para pegawai dapat meningkatkan produktivitas dalam pekerjaan yang telah dilakukan. Diantara

Pajak Bumi dan Bangunan yang dikelola langsung oleh Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 82 Tahun 2000 Tentang Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) antara pemerintah pusat dan daerah pasal 1 ditegaskan bahwa:

- (1) Hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan penerimaan negara dan disetor sepenuhnya ke rekening kas negara.
- (2) Dengan pembagian 10% dari hasil penerimaan merupakan bagian penerimaan untuk pemerintah pusat.
- (3) Sebesar 90% dari hasil penerimaan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) merupakan bagian penerimaan untuk Daerah yang dibagi dengan rincian: 16,2% untuk Daerah Provinsi yang bersangkutan, 64,8% untuk Daerah Kabupaten/Kota yang bersangkutan dan 9% untuk biaya pemungutan yang dibagikan kepada Direktorat Jenderal Pajak dan Daerah.

Berdasarkan Kepmen Keuangan RI tersebut di atas, bahwa sebagian besar hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dikembalikan ke Provinsi dan Kabupaten/Kota. Ini merupakan bentuk penerimaan daerah dari hasil Pajak Bumi dan Bangunan yang untuk daerah juga dipergunakan tambahan anggaran belanja daerah guna pembiayaan pembangunan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana disebutkan di atas Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Jambi sudah barang tentu

membutuhkan pegawai yang berkualitas, mampu bekerjasama, mempunyai disiplin, serta berdedikasi tinggi, dengan demikian dapat diharapkan pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien didalam melaksanakan pekerjaan. Salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Jambi adalah dalam bentuk optimalisasi penerimaan negara yaitu berupa penerimaan dari Pajak Bumi dan Bangunan, sedangkan sasarannya antara lain adalah tercapainya target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagaimana ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB). Tercapai atau tidaknya tujuan dan sasaran tersebut dalam pelaksanaannya nanti akan dievaluasi dalam realisasi penerimaan negara yang biasanya dalam 1 (satu) tahun anggaran (sekarang tahun kalender). Inilah yang menjadi sebab betapa peranan seorang pemimpin sangat penting dalam mempengaruhi seluruh bawahannya, agar mau bekerja dengan sungguh-sungguh. Pimpinan perlu memberikan suatu dorongan kepada pegawai agar termotivasi untuk bekerja dan mau meningkatkan prestasi kerjanya.

Data target dan realisasi Penerimaan Bea Masuk Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi Tahun Anggaran 2005-2009 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Target dan realisasi Penerimaan Bea Masuk Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi Tahun Anggaran 2005 – 2009

Tahun Anggaran	Pajak Bumi dan Bangunan		
	Target (Rp .000)	Realisasi (Rp .000)	Persentase Pencapaian (%)
2005	6.370.960	4.663.456	73,20
2006	7.261.390	5.884.244	81,03
2007	6.968.180	5.507.076	79,03
2008	7.828.010	6.475.312	82,72
2009	7.927.010	6.328.460	80,84

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi Tahun 2010

Berdasar tabel di atas maka diketahui bahwa realisasi penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi pada Tahun 2005-2009, tidak mencapai target yang telah ditentukan atau mencapai 100%. Persentase pencapaian paling tinggi terjadi pada Tahun 2008, dari pajak sebesar Rp.7.828.010.000,- yang ditargetkan terealisasi sebesar Rp.6.475.312.000,- atau mencapai 82,72%. Sementara itu persentase pencapaian paling rendah terjadi pada tahun 2005, dari pajak sebesar Rp. 6.370.960.000,- yang ditargetkan terealisasi sebesar Rp. 4.663.456.000,- atau mencapai 73,20%. Tidak tercapainya realisasi penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi tersebut dapat berkaitan dengan kurang maksimalnya produktivitas kerja pegawai dalam menggali dan mengkoordinasikan sumber-sumber pajak potensial.

Untuk mendukung keberhasilan dalam penarikan Pajak Bumi dan Bangunan maka pihak Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Jambi terus melakukan pendidikan dan latihan kepada seluruh karyawan dan staf, untuk terus memacu peningkatan pengetahuan dan keterampilan, sehingga pegawai dapat bekerja secara produktif. Produktivitas kerja dalam konteks penelitian ini mengacu pada pendapat Steers (1999: 14), yang terdiri dari kemampuan menyesuaikan diri, kualitas kerja, kepuasan kerja dan kemampuan meraih keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berikut adalah data pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi menurut tingkat pendidikan:

Tabel 2. Data Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi Tahun 2005 – 2009 Menurut Tingkat Pendidikan

Tahun	Tingkat Pendidikan Pegawai				Jumlah
	SLTA	DIII	S1	S2	
2005	10	9	20	-	39
2006	1	11	22	-	45
2007	9	13	23	-	49
2008	9	13	25	1	56
2009	9	13	26	2	66

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi Tahun 2010
 Berdasarkan tabel di atas, maka diketahui bahwa tingkat pendidikan pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) bervariasi, mulai dari pegawai lulusan SMA, DIII, S1 dan S2. Upaya untuk menciptakan produktivitas kerja pegawai tersebut adalah dengan pendidikan dan pelatihan

Data mengenai jumlah pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi selama 5 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Jumlah Pegawai yang Mengikuti Pendidikan dan Latihan pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi Tahun 2005-2009

Tahun	Jumlah Seluruh Pegawai (orang)	Jumlah Pegawai Peserta Diklat (orang)	Persentase Keikutsertaan (%)
2005	39	16	41,03
2006	45	10	22,22
2007	49	16	32,65
2008	56	12	21,43
2009	66	11	16,67
Rata-Rata	51	13	26,80

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas, maka diketahui bahwa jumlah dan persentase rata-rata pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi yang mengikuti Pendidikan dan Latihan pada periode Tahun 2005-2009 masih rendah,

yaitu hanya 13 orang pegawai atau 26,80%. Persentase keikutsertaan tertinggi terjadi pada Tahun 2005, dari seluruh pegawai yang berjumlah 39 orang, hanya 16 orang yang mengikuti diklat atau 41,03%, sementara itu persentase keikutsertaan terendah terjadi pada tahun 2009, dari seluruh pegawai yang berjumlah 66 orang, hanya 11 orang yang mengikuti diklat atau 16,67%.

Data di atas menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi tidak memprogramkan secara baik pelaksanaan atau penugasan para pegawai untuk mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan di bidang perpajakan. Asumsi ini didapatkan dari persentase keikutsertaan pegawai dalam pendidikan dan latihan yang tidak maksimal, padahal secara ideal setiap tahun semestinya perkembangan menunjukkan persentase yang meningkat.

Beberapa jenis diklat yang diikuti oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terkait dengan tugas pokok dan fungsinya, adalah:

Tabel 4. Jenis Diklat Terkait dengan Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi

Tahun	Jenis Diklat	Peserta
2005	Bimbingan Teknis Undang-Undang Perpajakan	13
2006	Bimbingan Teknis Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah	7
2007	Manajemen Keuangan Keuangan Daerah	14
2008	Pemetaan dan Pengelolaan Keuangan Daerah	9
2008	Kinerja Proyek Pembangunan	8
2009	Kemandirian Keuangan Daerah	8
2009	Pengembangan Jaringan Kerjasama Lintas SKPD	9

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi Tahun 2010

Rendahnya keikutsertaan pegawai dalam program diklat dapat berkaitan dengan produktivitas kerja pegawai dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yaitu melaksanakan sebagian

urusan pemerintahan daerah di bidang penerimaan pajak bumi dan bangunan serta mengoptimalkan penerimaan pajak dari berbagai sumber potensial dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain jenis Diklat sebagaimana tertera pada tabel di atas, juga diselenggarakan beberapa jenis diklat lain, yaitu Diklat Pengembangan Kecerdasan Emosional pada tahun 2005, Diklat Pemberdayaan Potensi Keuangan Daerah pada tahun 2006, Diklat Kepemimpinan Partisipatif pada tahun 2007, Diklat Relevansi Manajemen Keuangan dalam Konteks Otonomi Daerah pada tahun 2008, Diklat Membangun Iklim Kerja Kondusif dalam Pencapaian Kinerja pada tahun 2009 dan Diklat Orientasi Penyelesaian Pekerjaan Berbasis Organisasi Pelayanan Publik yang Akuntabel.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul “Pengaruh Program Pendidikan dan Pelatihan Pegawai terhadap Produktivitas Kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi”.

1.2 Perumusan Masalah

Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jambi yang mengelola khusus bidang pajak bumi dan bangunan daerah salah satu instansi yang bertanggung jawab dan melakukan berbagai perencanaan dan sistem pemungutan, pengelolaan pajak daerah, sehingga sangat diperlukan upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Upaya yang ditempuh Kantor Pelayanan PBB Jambi adalah mengikutsertakan pegawai dalam mengikuti pelatihan teknik tentang perpajakan, sehingga dengan dilakukan upaya tersebut maka para pegawai akan

lebih meningkatkan kemampuan dan yang akhirnya akan berpengaruh terhadap produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya.

Masalah yang melatarbelakangi penelitian ini adalah rendahnya keikutsertaan para pegawai dalam berbagai program diklat terkait dengan tugas pokok dan fungsi kantor pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Hal ini diketahui dari pegawai yang mengikuti pendidikan dan latihan pada periode Tahun 2005-2009, yang hanya mencapai rata-rata 13 orang pegawai atau 26,80%. Padahal secara ideal, keikutsertaan pegawai akan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja pegawai sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Apakah program pendidikan dan pelatihan pegawai berpengaruh terhadap produktivitas kerja di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi?”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan pegawai terhadap produktivitas kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan disiplin Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan program pendidikan dan pelatihan pegawai dan pengaruhnya terhadap produktivitas kerja pegawai.

2. Secara Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan masukan bagi pelatihan teknis perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi.
- b. Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S.1) dalam Ilmu Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
- c. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam bidang Sumber Daya Manusia, khususnya dalam masalah Pendidikan dan Pelatihan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Pengembangan sumber daya manusia pada suatu organisasi dilaksanakan melalui suatu proses yang secara menyeluruh, guna mendukung kinerja para pegawai yang lebih berdaya guna, lebih kreatif dan lebih efektif. Salah satu hal yang dapat ditempuh adalah dengan menyelenggarakan program pendidikan dan latihan,

dengan harapan bahwa produktivitas kerja pegawai akan mengalami peningkatan dan pegawai memberikan hasil kerja yang lebih baik dan berkualitas.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arianto (2003), menunjukkan adanya hubungan signifikan antara Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan nilai sebesar 78,76%. Rekomendasi penelitian ini adalah perlu ditingkatkan partisipasi pegawai dalam mengikuti berbagai diklat dalam upaya peningkatan kinerja pegawai di masa mendatang (Sumber: www.tempointeraktif.jurnal-penelitian.com. Diakses 19 Oktober 2010)

Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2001), yang menunjukkan bahwa Pendidikan dan Pelatihan merupakan upaya efektif yang ditempuh dalam rangka mengembangkan kemampuan teknis dan manajerial para pegawai di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan program diklat terhadap kemampuan teknis dan manajerial pegawai (Sumber: www.tempointeraktif.jurnal-penelitian.com. Diakses 19 Oktober 2010)

Hasil penelitian di atas sesuai dengan pendapat Menurut Siagian (1999: 175) bahwa pendidikan dan pelatihan adalah proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik dan metoda tertentu secara konseptual dapat dikatakan bahwa latihan dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja seseorang atau sekelompok orang. Biasanya yang sudah bekerja pada suatu organisasi yang efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerjanya dirasakan perlu untuk dapat ditingkatkan secara terarah dan pragmatik. Pelaksanaan pelatihan dimaksudkan untuk mendapatkan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan,

keterampilan yang baik, kemampuan dan sikap yang baik untuk mengisi jabatan pekerjaan yang tersedia dengan produktivitas kerja yang tinggi, yang mampu menghasilkan hasil kerja yang baik.

Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan program pendidikan dan latihan bagi para pegawai dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan produktivitas kerja pegawai untuk mencapai hasil kerja yang baik serta mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penelitian dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan pegawai terhadap produktivitas kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi. Program pendidikan dan pelatihan pegawai yang dimaksud, mengacu pada pendapat Handoko (1994: 103), bahwa tujuan utama program pendidikan dan pelatihan adalah agar karyawan dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan serta pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing. Sementara itu produktivitas kerja mengacu pada pendapat Steers (1999: 14), yang menyatakan bahwa produktivitas kerja terdiri dari kemampuan menyesuaikan diri, kualitas kerja, kepuasan kerja dan kemampuan meraih keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan kerangka pikir sebagai berikut:

**Program Pendidikan dan
Pelatihan Pegawai
(Variabel X)**

Sikap
Tingkah laku
Pengetahuan
Keterampilan
(Handoko, 1994: 103)

**Produktivitas Kerja Pegawai
(Variabel Y)**

Kemampuan menyesuaikan diri
Kualitas kerja
Kepuasan kerja
Kemampuan meraih keberhasilan
(Steers, 1999: 14)



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir Penelitian

1.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2005: 65), hipotesis adalah perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan sementara dan menuntun atau mengarahkan penelitian selanjutnya. Berdasarkan pengertian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Program pendidikan dan pelatihan pegawai berpengaruh terhadap produktivitas kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jambi”