

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Salah komponen penting dalam mewujudkan organisasi yang tangguh tersebut adalah adanya penguatan Sumber Daya Manusia. Seperti disampaikan oleh *Knoke & Kalleberg (1994:12)* jika sebuah organisasi ingin tetap survive dan prosper di dunia yang sangat kompetitif saat ini maka pengembangan sumber daya manusia tidak bisa dielakkan. Pelatihan yang dimaksud adalah upaya tersistematis yang dirancang demi meningkatkan kinerja seorang pegawai. *Chiaburu dan Teklad* mendefinisikan pelatihan sebagai intervensi terencana yang dirancang untuk meningkatkan determinan individu pekerja. (*is the planned intervention that is designed to enhance the determinants of individual job performance*) (*Chiaburu & Teklab, 2005:312*)

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa “ Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil (PNS)”. banyak teori organisasi, personil merupakan investasi untuk sebuah organisasi.

Semakin organisasi tersebut berusaha mengembangkan kemampuan personilnya, maka organisasi tersebut secara tidak langsung dianggap telah melakukan investasi demi masa depan dan survival organisasinya. Begitu juga sebaliknya, stagnasi dalam pengembangan kemampuan personil, akan berujung pada stagnasi organisasi. Oleh karena itu untuk menghasilkan prestasi dan keberlanjutan organisasi, sebuah organisasi harus memberikan perhatian besar terhadap upgrading personil-personil yang menjadi bagian dari organisasi tersebut.

Proses perbaikan (upgrading) kemampuan para personil bisa dilakukan, salah satunya, melalui pengikutsertaan pegawai/personil dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan secara berkala. Secara umum, program pelatihan demi peningkatan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia di berbagai institusi di Indonesia telah sering dilakukan. Ada yang otonom dilakukan oleh setiap lembaga, ada yang dikoordinir oleh lembaga lain di atasnya. Lembaga yang menjadi fokus kajian dalam tulisan/penelitian ini adalah Kantor Dinas Pendapatan

Daerah Kota Kupang Dalam pengamatan yang penulis lakukan Kantor melakukan pelatihan untuk para Pegawai negeri sipil.

Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang memiliki Visi “Menjadi koordinator dan pengelola pungutan yang handal dalam menggali dan menetapkan sumber – sumber pendapatan asli daerah yang meningkat secara signifikan serta mewujudkan pengelolaan keuangan yang baik, sehingga mampu mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan beribawa untuk terwujudnya masyarakat kota yang cerdas , beradab, berbudaya, sejahtera dan berdaya saing”.

Tujuan yang ingin dicapai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang adalah

1. Meningkatkan PAD kota kupang secara signifikan dari tahun ke tahun.
2. Meningkatkan kemampuan teknis aparat dispenkeu kota kupang
3. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman warga masyarakat kota kupang tentang pajak dan retribusi.
4. Memberikan pelayanan prima di bidang perpajakan daerah

Pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan dimotivasi oleh keinginan untuk meningkatkan prestasi dan kinerja pegawai. Secara teoritis, hal ini memang sudah banyak dibuktikan dalam beberapa penelitian sebelumnya. Misalnya saja penelitian yang dilakukan oleh *Cheng and Ho (2001)*. Mereka menulis bahwa *While employee performance is one of the crucial measures emphasized by the top management, employees are more concerned about their own productivity and are increasingly aware of the accelerated obsolescence of knowledge and skills in their turbulent environment. As the literature suggests, by effectively training and developing employees, they will become more aligned for career growth—career potential enhances personal motivation.* (meskipun peningkatan kinerja pegawai adalah salah satu ukuran penting yang diperhatikan oleh para petinggi organisasi –saat melakukan program pelatihan, para pegawai biasanya lebih menaruh perhatian pada peningkatan produktifitas kerja mereka dan semakin sadar akan pesatnya perkembangan ilmu dan pengetahuan yang menjadi kendala dalam lingkungan kerja.

Seperti yang banyak disarankan oleh tulisan-tulisan yang ada, dengan melakukan pelatihan dan pengembangan kemampuan yang efektif terhadap para pegawai, mereka dengan sendirinya berpotensi mendapatkan peningkatan karir, dan peningkatan karir akan

meningkatkan motivasi kerja) Dalam penelitian yang lain, *Constantino dan Merchant (1996)* mengatakan bahwa pendidikan dan pelatihan juga dibutuhkan agar terciptanya sistem manajemen konflik yang baik dalam sebuah organisasi. Kegagalan dalam menyediakan pendidikan dan pelatihan bisa berujung pada konflik antara pegawai dan pemilik organisasi/institusi/atasan. Konflik antara pegawai dengan atasannya bisa memicu banyak skenario, seperti pelaporan atasan oleh bawahan kepada pihak berwenang, dan lain-lain. Banyak kasus konflik antara atasan dan bawahan yang akhirnya berujung di meja hijau.

Di lain hal, *Rowden dan Shamsuddin (2000)* serta *Rowden dan Conine (2005)* menemukan hasil bahwa meskipun belum ada ukuran yang pasti antara keikutsertaan seorang pegawai dalam pendidikan dan pelatihan tertentu terhadap tingkat kepuasan kerja, para peneliti di atas menemukan fakta bahwa kebanyakan pegawai yang pernah mengikuti program pelatihan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan kepada para pelanggan/*costomer* dibandingkan dengan pegawai yang belum pernah mengikuti program pelatihan.

Dengan demikian, berdasarkan beberapa penelitian di atas, bisa diambil kesimpulan awal bahwa program pelatihan untuk pegawai cenderung memiliki hasil positif jika dibandingkan dengan peningkatan kinerja dan kemampuan pegawai setelah program pelatihan selesai. Ini adalah fondasi awal yang menjadi masalah dalam tulisan/penelitian ini. Ada sebuah asumsi kuat bahwa program pelatihan berbanding lurus dengan peningkatan kinerja dan motivasi pegawai.

Namun, sampai saat ini masih banyak kendala-kendala yang dihadapi Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tersebut. Adapun kendala-kendala tersebut misalnya seperti belum adanya indikator pengukur kinerja para pegawai, dan belum adanya kesadaran dari pegawai itu sendiri, sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang yang masih kurang, sistem aplikasi komputer yang belum stabil dan masih belum mencukupi. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik dalam melakukan penelitian mengenai :

**"Peran Pendidikan dan Pelatihan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang"**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

- a. Bagaiman pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang?
- b. Bagaimana perkembangan kinerja pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang sebelum dan sesudah mengikuti program pendidikan dan pelatihan dilihat dari
  1. Kualitas Kerja dan
  2. Kuantitas Kerja

## **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa tujuan yang hendak penulis capai dalam penulisan makalah ilmiah ini yaitu :

- a. untuk mengetahui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kupang
- b. Untuk mengetahui perkembangan kinerja pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang sebelum dan sesudah mengikuti program pendidikan dan pelatihan dilihat dari
  1. Kualitas Kerja dan
  2. Kuantitas Kerja

## **D. Manfaat Penulisan**

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis yaitu:

### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat menambah pengetahuan dibidang keilmuwan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi penulis secara pribadi dan mahasiswa secara umum untuk mengembangkan konsep tentang hal-hal yang mempengaruhi pelatihan (training) terhadap

produktivitas kerja pegawai negeri sipil pada Kantor Badan Keuangan Daerah Kota Kupang.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi lembaga-lembaga terkait untuk menentukan kebijakan selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh pelatihan(training) terhadap produktivitas kerja pegawai pada Kantor Badan Keuangan Daerah Kota Kupang dan bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan penelitian pengembangan lebih lanjut. Dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan acuan belajar ataupun untuk menentukan kebijakan atau penelitian yang akan dilakukan pembaca selanjutnya.

## E. Metode Penulisan

- Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam makalah ini adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Data

- a. Data Kualitatif : Yaitu data yang diperoleh dari perusahaan dalam bentuk informasi baik secara lisan maupun tulisan.
- b. Data Kuantitatif : Yaitu data yang diperoleh dari kantor dalam bentuk angka seperti jumlah karyawan secara keseluruhan, jumlah karyawan yang telah ikut pelatihan dan data lainnya yang berhubungan dengan pembahasan

### 2. Sumber Data

- a. Data Primer : Yaitu data yang diperoleh dengan cara meneliti langsung kepada karyawan pada Kantor Badan Keuangan Daerah Kota Kupang Data ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner atau angket.
- b. Data Sekunder : Yaitu data-data yang diperoleh berupa dokumen serta bahan-bahan bacaan tertulis dari luar kantor yang mempunyai hubungan yang erat dengan masalah yang dibahas.

## F. Metode Pengumpulan Data

penyusunan laporan maka penulis menggunakan beberapa metode penelitian sebagai berikut:

## 1. Kuesioner

Kuesioner adalah bentuk metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada para karyawan sebagai responden, dengan harapan mereka dapat memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

## 2. Metode Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada kantor yang bersangkutan.

### 1. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan interaksi langsung berhadapan-hadapan dengan pimpinan dan para karyawan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan makalah ini. Penulis melakukan tanya jawab dengan pimpinan atau karyawan kantor untuk mendapatkan gambaran umum perusahaan, strategi perusahaan, tugas dan tanggung jawab serta struktur organisasi.

### 2. Penelitian Pustaka (Library Research)

Yaitu dengan mengumpulkan data teoretis dengan cara menelaah berbagai buku literatur dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan topik dan masalah yang dibahas

- Teknik analisis

Dalam skripsi ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu mengumpulkan data yang berisi uraian, paparan, tentang sebagaimana adanya pada suatu waktu. Untuk menganalisa data secara deskriptif penulis menggunakan Metode analisis deskriptif yaitu data yang diperoleh dan disusun secara sistematis kemudian dianalisa berdasarkan kajian teori untuk mendapatkan deskripsi tentang Peran Pendidikan dan Pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai.