

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Suatu instansi atau organisasi tentunya menginginkan karyawannya mempunyai kinerja yang baik demi kebaikan instansi atau organisasi tersebut. Organisasi sendiri adalah suatu sistem yang saling berpengaruh satu sama lainnya, jika salah satu sub sistem tersebut tidak benar, maka akan memiliki pengaruh terhadap sub-sub sistem yang lainnya. Organisasi didirikan karena ada tujuan yang ingin dicapai. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut juga bergantung kepada kemampuan dan kehandalan organisasi ketika mengatur unit-unit kerja yang terdapat pada instansi tersebut. Setiap instansi atau organisasi tentunya memiliki suatu permasalahan didalamnya, salah satunya yaitu permasalahan pada karyawannya. Karyawan sangatlah memiliki peran yang sangat amat penting bagi suatu instansi, karena jika tidak ada karyawan dan susunan organisasi didalam instansi tersebut maka instansi tidak akan bisa berjalan dengan maksimal. Suatu instansi harus memiliki cara agar karyawan tetap memiliki kinerja yang baik dan tetap produktif ketika melaksanakan pekerjaannya.

Terdapat beberapa cara yang bisa dilakukan suatu instansi jika mau meningkatkan kinerja karyawan karena dengan meningkatnya kinerja karyawan maka karyawan tersebut mampu menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dengan baik. Tidak semua instansi mampu meningkatkan kinerja karyawannya sesuai dengan yang diinginkan salah satunya adalah KPP Pratama Gresik yang berlokasi di JL. DR. Wahidin Sudiro Husodo No.710,

Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur yang didirikan berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor 162/KM/K.01/1997 pada tanggal 10 April 1997, namun mulai aktif melaksanakan kegiatan operasional pada tahun anggaran 1998. Sebuah instansi yang bergerak di bidang pelayanan pajak, pengawasan administratif, dan pemeriksaan hak cipta. Pada KPP Pratama Gresik tentu terdapat permasalahan yang terjadi yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan seperti adanya masalah pribadi, stress akibat banyaknya pekerjaan, sakit, dan banyaknya tugas (Waty, 2022).

Salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan dari karyawan adalah kinerja karyawan dan juga kinerja karyawan dapat mempengaruhi variabel lain. Kinerja karyawan sangatlah perlu diperhatikan oleh instansi, supaya karyawan dapat berkinerja dengan baik. Menurut Mahsun (2006) dalam Garaika (2020:13) berpendapat bahwa kinerja adalah suatu perwujudan dari sebuah pencapaian suatu kegiatan yang bertujuan untuk mewujudkan visi, misi, tujuan, dan sasaran perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik tentu akan mendapat keuntungan bagi instansi tersebut. Tentu KPP Pratama Gresik selalu memantau kinerja karyawannya agar dapat mengetahui kinerja karyawannya meningkat atau menurun. Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh variabel lain seperti kompetensi yang diterima karyawan.

Sebuah Instansi yang mengetahui kompetensi karyawannya dengan baik akan lebih paham dan mudah ketika memberikan suatu bidang pekerjaan yang tepat untuk karyawannya tersebut. Menurut E. Sutrisno (2015:209) dalam Parashakti *et al.* (2019:262) kompetensi salah satunya adalah merupakan sebuah hubungan sebab

akibat. Kompetensi adalah yang digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan. Penelitian Mardiyah & Bohlen (2019) menunjukkan hasil penelitian berupa Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di RS Hermina Kemayoran. Menurut Waty (2022) bahwa KPP Pratama Gresik selalu memperhatikan kompetensi dari karyawannya agar karyawan tersebut merasa nyaman ketika sedang bekerja karena sesuai dengan kemauan dan keahliannya. Oleh karena itu dalam suatu instansi harus mempunyai kompetensi yang baik agar suatu instansi tersebut dapat berjalan dengan baik. Selain kompetensi juga terdapat Pendidikan dan pelatihan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh instansi kepada karyawan sangatlah menentukan untuk terwujudnya suatu keinginan organisasi dan juga sangat mempengaruhi karyawan pada saat bekerja. Menurut Hamalik (2009:10) dalam Handayani (2017:142) pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian upaya atau tindakan yang dilakukan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada karyawan yang dilakukan oleh tenaga ahli kepelatihan dalam waktu yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan atau peserta pelatihan dalam bidang pekerjaan tertentu yang berguna untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu instansi. Penelitian Mardiyah & Bohlen (2019) menunjukkan hasil penelitian berupa Pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RS Hermina Kemayoran. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh suatu instansi dapat memberikan manfaat bagi para karyawan dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya dan karyawan yang telah menerima pendidikan dan pelatihan tentu

memiliki sikap dalam bekerja yang baik, karena karyawan tersebut telah dilatih ketika melaksanakan tugasnya. Selain dari pendidikan dan pelatihan ada juga pengembangan karir yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan

Peran instansi dalam pengembangan karir dari karyawan sangatlah penting bagi karyawan dan juga instansi itu sendiri, karena hal tersebut bisa memicu para karyawan untuk selalu ingin mengembangkan dirinya dan tentunya instansi juga akan merasakan dampak dari karyawan yang berkembang. Menurut Putra *et al.* (2020) dalam Yadewani & Wijaya (2021:38) Pengembangan karir adalah proses yang dialami seseorang untuk dapat mencapai rencana karir secara bertahap yang telah disesuaikan dengan situasi perusahaan. Penelitian Mardiyah & Bohlen (2019) dan Wanjiru & Ombui (2021) menunjukkan hasil penelitian berupa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada KPP Pratama Gresik selalu mendukung pengembangan karir yang dilakukan oleh instansi, cara tersebut dilakukan instansi dengan memotivasi karyawan agar memiliki keinginan untuk maju demi mencapai karir yang diinginkan (Waty, 2022). Tentunya selain hal diatas pengembangan karir juga mesti didorong oleh keinginan diri karyawan itu sendiri, tidak hanya dari dukungan orang lain.

Oleh sebab itu pembahasan topik ini akan cukup menarik untuk dibahas karena akan bermanfaat untuk meneliti kompetensi, pendidikan dan pelatihan, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui **“Pengaruh Kompetensi, Pendidikan dan Pelatihan, dan Pengembangan karir Terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Gresik”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Gresik?
2. Apakah Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Gresik?
3. Apakah Pengembangan Karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Gresik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Gresik
2. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Gresik
3. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Gresik

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang berkaitan diantaranya yaitu:

1. Manfaat bagi KPP Pratama Gresik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi KPP Pratama Gresik terutama tentang informasi mengenai pengaruh dari Kompetensi, Pendidikan dan Pelatihan, dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Gresik itu sendiri. Selain itu peneliti juga mengharapkan penelitian ini bisa digunakan KPP Pratama Gresik sebagai acuan ketika melaksanakan penelitian terhadap karyawannya.

2. Manfaat bagi penulis

Penulis dapat menambah wawasan, pengetahuan dan juga pengalaman baru untuk dapat menerapkan teori dan praktik yang telah dipelajari oleh penulis di perguruan tinggi untuk ke studi kasus yang lebih spesifik.

3. Manfaat bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan penulis dapat dijadikan mahasiswa atau mahasiswi sebagai media pembelajaran ketika akan melakukan penelitian, karena peneliti berharap penelitian ini akan dapat dijadikan sebagai tambahan koleksi perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara keseluruhan dalam pembahasan suatu laporan penelitian. Adapun sistematika penulisan ini sebagai berikut:

Pada bab pendahuluan ini berisi pembahasan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka ini berisi pembahasan tentang penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi peneliti sekarang, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini menjelaskan tentang rencana atau langkah-langkah sistematis yang berisi tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data dari variabel yang dipilih

## BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Gambaran subyek penelitian dan analisis data dalam penelitian ini berisi tentang subyek penelitian, analisis dan pengolahan data berdasarkan *inner* dan *outer model*, analisis deskriptif dan pengujian hipotesis serta pembahasan hasil secara keseluruhan.

## BAB V : PENUTUP

Penutup dalam penelitian ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilak