

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung kepada kehandalan dan kemampuan organisasi dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat di instansi tersebut. Organisasi merupakan suatu sistem yang saling mempengaruhi satu sama lain, apabila salah satu dari sub sistem tersebut rusak, maka akan mempengaruhi sub-sub sistem yang lain. Sistem tersebut dapat berjalan dengan semestinya jika individu-individu yang ada di dalamnya berkewajiban mengaturnya, yang berarti selama anggota atau individunya masih suka dan melaksanakan tanggung jawab sebagaimana mestinya maka organisasi tersebut akan berjalan dengan baik.

Kinerja mempunyai arti penting bagi suatu organisasi, tanpa kinerja organisasi tidak dapat melakukan aktivitas-aktivitas. Sehingga organisasi memberikan penilaian kinerja terhadap pegawai dan yang berarti pegawai mendapatkan perhatian dari atasan, disamping itu akan menambah gairah kerja pegawai karena dengan penilaian kinerja ini mungkin pegawai yang berprestasi akan dipromosikan, dikembangkan, dan diberi penghargaan atas prestasi, sebaliknya pegawai yang tidak berprestasi mungkin akan didemosikan. Menurut Mangkunegara (2006 :9) kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai secara kualitas dan kuantitas oleh seorang

pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan tidak melewati batas-batas yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga apa yang telah dicapai oleh individu tersebut berdasarkan nilai-nilai estetika yang berlaku dalam perusahaan tersebut. Kinerja sangat penting dalam organisasi karena suatu organisasi tanpa memiliki kinerja yang baik maka akan berpengaruh terhadap instansi

Menurut Pasolang (dalam jurnal ISSN.2442-6962, vol. 4, No. 2015) Kinerja pada dasarnya dilihat dari dua segi yakni, kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil yang di capai suatu organisasi. Pencapaian kinerja pegawai maupun organisasi tidak terlepas dari perencanaan yang dibuat organisasi dan sumber daya yang dimiliki secara keseluruhan baik pimpinan dan bawahannya. Pencapaian kinerja pegawai sangat menentukan pencapaian kinerja organisasi yang bersangkutan. Kinerja kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo menunjukkan hasil yang sudah baik namun belum maksimal. Hal ini dilihat dari Ketepatan waktu oleh pegawai masih kurang di sebabkan oleh kurang disiplinnya para pegawai dalam mentaati jam kantor sehingga menunda-nunda pekerjaan yang seharusnya bisa selesai dengan cepat serta lemahnya pengawasan dan sanksi yang diberikan terhadap suatu pelanggaran sedangkan efektivitasnya di lihat dari fasilitas kantor yang di sediakan sering rusak hal

ini ditandai oleh daya listrik yang mati tiba-tiba dan voltasnya sering turun karena fasilitas yang digunakan tidak sebanding dengan daya listrik, masih ada pegawai kurang mandiri hal ini bisa dilihat dari beberapa pegawai yang belum sarjana, faktor usia dan penguasaan ilmu teknologi masih rendah Sehingga secara tidak langsung mempengaruhi hasil kinerja pegawai.

Direktorat jendral pajak harus terus memperbaiki kinerja birokrasi perpajakannya agar kepuasan wajib pajak dapat dicapai. Hal ini secara tidak langsung mengidentifikasi bahwa kinerja yang memusatkan tidak lagi hanya menjadi tuntutan bagi organisasi sector privat semata melainkan juga tuntutan terhadap organisasi public. Menurut Saniadi (dalam jurnal riset Akuntansi dan Bisnis vol 14 No.1, Maret 2014)

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo sebagai instansi vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan (melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak) perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan formulasi judul yaitu. *"KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA GORONTALO"*

1.2. Identifikasi Masalah

1. Ketepatan waktu oleh pegawai masih kurang di sebabkan oleh kurang disiplinnya para pegawai dalam mentaati jam kantor sehingga menunda-nunda pekerjaan yang seharusnya bisa selesai dengan cepat serta lemahnya pengawasan dan sanksi yang diberikan terhadap suatu pelanggaran.
2. efektivitas di lihat dari fasilitas kantor yang di sediakan sering rusak hal ini ditandai oleh daya listrik yang mati tiba-tiba dan voltasnya sering turun karna fasilitas yang digunakan tidak sebanding dengan daya listrik, serta masih ada pegawai kurang mandiri hal ini bisa dilihat dari beberapa pegawai yang belum sarjana serta faktor usia dan penguasaan ilmu teknologi masih rendah Sehingga secara tidak langsung mempengaruhi hasil kinerja pegawai.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja pegawai pada kantor pelayanan pajak pratama gorontalo ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung kinerja pegawai kantor pelayanan pratama gorontalo?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penulisan penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja pegawai pada kantor pelayanan pajak pratama gorontalo
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung kinerja pegawai kantor pelayanan pratama gorontalo

1.5. Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis. Sebagai masukan berupa tambahan referensi, dan menjadi saran kepada Pelayanan pajak pratama Gorontalo. untuk lebih memperhatikan dalam hal meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.
2. Secara Teoritis. Dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu yang berkaitan dengan Kinerja pegawai (MSDM)