

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA**

SKRIPSI

**OLEH
MERYAM
105720503314**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

SKRIPSI

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA**

MERYAM

105720503314



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara
Nama Mahasiswa : Meryam
No. Stambuk/ NIM : 105720503314
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Penguji Strata Satu (S1) pada hari Jumat, 08 Juni 2018 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. H. Muchran BL, MS
NIDN : 0024085601

Pembimbing II,

h Basri Basir MR, SE., M.Ak
NBM : 1207781

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua Jurusan Manajemen

Moh. Aris Pasigai, SE., MM
NBM: 1093485

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh Panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0007 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan Tim Penguji pada hari Rabu, 08 Juni 2018 M/23 Ramadhan 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 08 Juni 2018

Panitia Ujian :

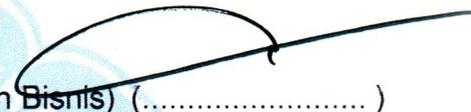
Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM

(Rektor Unismuh Makassar)



Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.

(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)



Sekretaris : Dr. Agussalim HR, SE, MM.

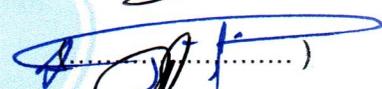
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)



Penguji : 1. Dr. Buyung Romadhoni, SE, M.Si. (.....)



2. Faidhul Adziem, SE., M.Si. (.....)



3. Dr. Andi Mappatempo, SE, MM. (.....)



4. Aulia, S.IP, M.Si.M (.....)





FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meryam
Nim : 105720503314
Program Studi : Manajemen
Dengan Judul : " Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara"

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya saya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima saksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 06 Juni 2018

Yang membuat pernyataan



Meryam

Diketahui Oien :



Dekan,

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua Jurusan Manajemen

Moh. Aris Pasigai, SE., MM
NBM: 1093485

MOTTO HIDUP

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Qs. Al-Insyirah: 6-8)

“Bila kau tak tahan lelahnya belajar, maka kau harus tahan menanggung perihnya kebodohan”

(Imam Syafi'i)

“Petarung yang kalah itu biasanya adalah petarung yang sudah berpikir tak pantas menang”

(Napoleon Bonaparte)

“Jangan menyerah sebelum mencoba, jika gagal coba lagi. Terus berdoa, berusaha dan bertawakkal untuk menjemput kesuksesan”

Penulis

PERSEMBAHAN



Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT atas segala karunia dan kemurahan yang diberikan sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Karya ini kupersembahkan sebagai tanda cinta, kasih sayang dan terima kasih kepada:

1. Keluarga besarku

Kedua orang tua saya, Ibu Nur Aeni dan Bapak Muhammad Hatta tercinta yang senantiasa mendoakan untuk kebaikan hidup anak-anaknya. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan dan semangat yang selama ini telah diberikan tanpa henti.

Kakak-kakak saya, Pipi Hardianti, S.Pd., Lili Warnita, Patiha, A.Md.Keb., Asrul, S.P., Syamsul Alam, A.Md.,Pi., dan adik-adik saya, Kusman, Susilawati Nur dan Jabal Nur yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat selama ini.

2. Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Makassar.

ABSTRAK

Meryam, 2018. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Dr. H. Muchran BL, MS dan Pembimbing II Basri Basir MR, SE., M.Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pendidikan dan pelatihan (Variabel X) terhadap kinerja pegawai (Variabel Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Sumber data didapat dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dan obyek penelitian dilakukan langsung pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Dari hasil pengujian dengan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara signifikan akan meningkat sebesar 78,6% jika pendidikan dan pelatihan bagi pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara meningkat 1%. Dan dari hasil Uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,040 > 1,672$ signifikan terhadap t sebesar 0,000. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

Kata Kunci : *Pendidikan dan pelatihan, kinerja*

ABSTRACT

Meryam, 2018. Effect of Education and Training on Employee Performance on Tax Office Pratama North Makassar, Thesis Management Studies Program Faculty of Economics and Business University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Supervisor I Dr. H. Muchran BL, MS and Advisor II of Basri Basir MR, SE, M.Ak.

This study aims to determine how much influence of education and training (Variable X) on employee performance (Variable Y) at the Tax Office Pratama North Makassar. Source of data obtained from Tax Office Pratama North Makassar and the object of research conducted directly to employees of Tax Office Pratama North Makassar. The analysis used is simple regression analysis. From the test results with simple regression analysis showed that the performance of employees will significantly increase by 78.6% if education and training for employees at the Tax Office Pratama North Makassar increased 1%. And from result t test obtained t arithmetic $>$ t table that is $8,040 > 1,672$ signifikan to t equal to 0.000. Based on the results of this study can be concluded that education and training have a positive and significant impact on employee performance at the Tax Office Pratama North Makassar.

Keywords: *Education and training, performance*

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Muhammad Hatta dan ibu Nur Aeni yang senantiasa memberikan harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penenrang kehidupan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE.,MM., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. H. Muchran BL, MS., selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Basri Basir MR, SE., M.Ak., selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Ibu Syarthini Indrayani, SE.,M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan serta petunjuk mulai dari proses perkuliahan sampai pada proses penyelesaian ini.
7. Orang tua beserta keluarga besarku tercinta yang telah bersusah payah mengasuh, mendidik, mengarahkan sehingga penulis menjadi orang yang berakhlak mulia.
8. Bapak/Ibu dan asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak meluangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.

9. Kepala Kantor dan seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang telah bersedia menerima penulis untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyelesaian studi.
10. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
12. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapka saran kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu A'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 09 Mei 2018

Meryam

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	6
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2. Pendidikan dan Pelatihan	8
3. Kinerja Pegawai.....	17
B. Tinjauan Empiris	23

C. Kerangka Konsep	25
D. Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Defenisi Operasional Variabel	28
D. Populasi dan Sampel	30
E. Tehnik Pengumpulan Data	31
F. Tehnik Analisis	32

BAB IV HASIL PENEITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
1.. Sejarah umum KPP Makassar Utara	34
2.. Tugas dan fungsi	35
3.. Visi dan Misi KPP Pratama Makassar Utara	36
4.. Struktur Organisasi	37
5.. Job Decription.....	38
B. Hasil penelitian.....	46
1. Analisis Karakteristik Responden.....	46
a. Jenis Kelamin.....	46
b. Umur	47
c. Jenjang Pendidikan.....	47
d. Lama Bekerja.....	48
2. Analisis Responden Terhadap Diklat dan Kinerja Pegawai	49

a. Analisis Responden Terhadap Diklat Pegawai	49
1) Respon.....	49
2) Pengetahuan.....	50
3) Tingkah laku.....	51
4) Kemajuan	52
b. Analisis Responden Terhadap Kinerja Setelah Diklat.....	53
1) Kualitas kerja.....	54
2) Kuantitas	55
3) Keandalan	56
4) Sikap	57
C. Analisis Data	58
1. Uji Kualitas Data	58
a. Uji validitas data	58
b. Uji reliabilitas data	60
2. Uji Hipotesis.....	61
a. Analisis regresi linier sederhana.....	61
b. Uji t.....	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	66
B. Saran	67

Daftar Pustaka	68
-----------------------------	-----------

Lampiran 71

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Tinjauan Empiris	24
Tabel 4.1	Responden berdasarkan jenis kelamin	46
Tabel 4.2	Responden berdasarkan umur	47
Tabel 4.3	Responden berdasarkan jenjang pendidikan	47
Tabel 4.4	Reponden berdasarkan lama bekerja	48
Tabel 4.5	Hasil jawaban responden untuk respon Diklat	49
Tabel 4.6	Hasil jawaban responden untuk pengetahuan	50
Tabel 4.7	Hasil jawaban responden untuk tingkah laku	51
Tabel 4.8	Hasil jawaban responden untuk kemajuan	52
Tabel 4.9	Hasil jawaban responden untuk kualitas kerja	54
Tabel 4.10	Hasil jawaban responden untuk kuantitas	55
Tabel 4.11	Hasil jawaban responden untuk kehandalan	56
Tabel 4.12	Hasil jawaban responden untuk sikap	57
Tabel 4.13	Hasil uji validitas variabel X	59
Tabel 4.14	Hasil uji validitas variabel Y	59
Tabel 4.15	Hasil uji reliabilitas	60
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep	27
Gambar 4.1	Struktur organisasi KPP Pratama Makassar Utara	37

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian
2. Jawaban responden hasil penelitian
3. Hasil distribusi frekuensi data
4. Uji validitas data
5. Uji reliabilitas data
6. Uji Hipotesis
7. Jajaran pimpinan KPP Pratama Makassar Utara
8. Struktur organisasi KPP Pratama Makassar Utara
9. Surat Permohonan Izin Penelitian
10. Surat Persetujuan Izin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era persaingan bebas seperti saat ini, persaingan kualitas dan kuantitas berbanding lurus, sehingga menuntut perusahaan dan pemerintahan untuk mampu menghadapi tantangan dan rintangan. Untuk mampu menghadapi persaingan itu maka sejak dini karyawan maupun pegawai harus dibekali dengan sejumlah pengetahuan dan keterampilan dalam hal ini peningkatan sumber daya manusia yang handal. Perusahaan yang memiliki modal dan teknologi tanpa keterlibatan sumber daya manusia maka perusahaan tersebut tidak akan mampu belajar untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, demikian pula dengan sebuah instansi pemerintahan.

Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan/ perusahaan adalah pegawai/ karyawan yang selalu dituntut untuk memiliki kemampuan dan tanggung jawab melaksanakan program-program yang bertujuan untuk mencapai apa yang telah ditetapkan organisasi dalam hal ini perusahaan/ instansi tempat dimana pegawai/karyawan tersebut bekerja. Sumber daya manusia adalah hal terpenting yang dimiliki perusahaan dan merupakan salah satu kekayaan utama yang harus mendapat perhatian, tanpa keikutsertaan manusia maka aktivitas perusahaan tidak akan berjalan lancar karena pegawai memegang peranan yang penting dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang akan dicapai.

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan dan pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan, akan tetapi akan tetapi juga meningkatkan keterampilan pegawai/karyawan, dengan demikian dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga kerja yang diperlukan oleh suatu instansi/ organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan pegawai yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu.

Pelayanan yang diberikan pegawai/ karyawan sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Apabila kinerja pegawainya baik maka pelayanan yang dihasilkan akan berkualitas dan konsumen akan setia yang akan diikuti dengan meningkatnya laba perusahaan. Perusahaan akan terus berusaha meningkatkan kualitas kinerja pegawainya untuk tetap dapat memenuhi kepuasan konsumen. Karena hakikat instansi/ perusahaan adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen/ masyarakat.

Program pendidikan dan pelatihan dibutuhkan untuk melatih dan mendidik karyawan baru serta mengantisipasi kemajuan teknologi. Bagi karyawan baru kegunaan pendidikan dan pelatihan adalah untuk mengerti pengoperasian peralatan atau mesin, kepada siapa bertanggung jawab dan bagaimana cara mengatasi kalau kecelakaan kerja serta hal-hal yang menyangkut suatu pekerjaan karena seorang pegawai yang baru

dipekerjakan biasanya tidak selalu cakap dalam melaksanakan pekerjaannya karena perbedaan kemampuan dan latar belakang setiap pegawai. Bagi karyawan lama untuk lebih meningkatkan hasil pekerjaan baik sekarang maupun masa yang akan datang, mencegah penurunan produktivitas pegawai apabila mendapat promosi jabatan.

Untuk kelancaran jalannya organisasi maupun perusahaan dalam mencapai tujuan, maka semua kegiatan manajemen tersebut didasarkan pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Prinsip seperti ini akan dapat dijalankan apabila tenaga pelaksanaannya terdiri dari orang-orang yang memiliki keahlian dan kemampuan kerja yang tinggi serta dilandasi rasa pengabdian terhadap tugas dan tanggung jawab terhadap tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu maka perlu adanya suatu pendidikan dan latihan (diklat) yang dapat mempengaruhi kinerja kerja pegawai baik pegawai baru maupun pegawai lama.

Pengembangan dengan cara pendidikan latihan (diklat) merupakan usaha mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan pegawai dengan yang dikehendaki organisasi. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki pegawai dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilan serta merubah sikap. Pegawai merupakan kekayaan organisasi yang paling berharga karena dengan segala potensi yang dimilikinya, pegawai dapat terus dilatih dan dikembangkan sehingga dapat lebih berdaya guna, prestasinya menjadi semakin optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai/karyawan dalam bekerja maka pegawai/karyawan tersebut harus mengikuti yang namanya pendidikan dan pelatihan. Sebab, pendidikan dan pelatihan dalam suatu instansi bagi pegawai berguna untuk meningkatkan kinerja seseorang. Pendidikan dan pelatihan yang biasanya diikuti oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara biasanya dilaksanakan di tempat yang telah ditentukan oleh pusat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara?”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dapat memperkaya referensi penelitian di bidang Ekonomi dan Bisnis pada umumnya dan pada Program Studi Manajemen pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, berguna untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir dalam menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan.
- b. Sebagai bahan masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dalam meningkatkan kinerja pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (2011:5) manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Marwansyah dalam Kandow et al., (2016:1146), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Selanjutnya, Mangkunegara dalam Turere, (2013:13) manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu.

Zainal et al., dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia Dari Teori Ke Praktik (2015:4) mengemukakan bahwa: "Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian." Lebih

lanjut, Wirawan dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia (2015:9)mengemukakan bahwa:

“MSDM adalah manajemen fungsional sumber daya manusia, bagian dari keseluruhan manajemen suatu organisasi yang memanejemeni sumber daya manusia yang bekerja untuk organisasi agar mampu menciptakan nilai ekonomi dan sosial secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.”

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur dan mengolah sumber daya manusia yang ada dalam organisasi/ perusahaan secara efektif dan efisien dan agar dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin guna mencapai tujuan bersama.

b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Zainal et al., (2015:13) sudah merupakan tugas manajemen SDM untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan SDM yang merasa puas dan memuaskan. Manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada SDM. Adapun fungsi-fungsi manajemen SDM , seperti halnya fungsi manajemen umum yaitu :

1) Fungsi Manajerial

- a) Perencanaan (*planning*)
- b) Pengorganisasian (*organizing*)
- c) Pengarahan (*directing*)
- d) Pengendalian (*controlling*)

2) Fungsi Operasional

- a) Pengadaan tenaga kerja (SDM)
- b) Pengembangan
- c) Kompensasi
- d) Pengintegrasian
- e) Pemeliharaan
- f) Pemutusan hubungan kerja

2. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

a. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan

Kesesuaian jurusan dengan tingkat pendidikan dapat membangkitkan daya kinerja yang baik seseorang dapat ditempatkan pada posisi jabatan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan tersebut. Dengan demikian karyawan dapat memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Menurut Jan Bella pendidikan dan pelatihan sama dengan pengembangan yaitu merupakan proses peningkatan keterampilan kerja baik teknis maupun manajerial. Pendidikan cenderung berorientasi pada teori, yang dilakukan dalam kelas yang berlangsung cukup lama. Sedangkan pelatihan berorientasi pada praktek, yang dilakukan di lapangan atau ruangan terbuka yang berlangsung cukup singkat (Hasibuan, 2011:68).

Hasibuan (2011:120) menyatakan bahwa “pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses untuk meningkatkan keahlian teoritis, konseptual dan moral pegawai”. Dengan kata lain orang yang mendapatkan pendidikan dan pelatihan

secara berencana cenderung dapat lebih bekerja lebih terampil dibandingkan dengan pegawai yang tidak mengikuti pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan semakin penting karena tuntutan pekerjaan sebagai akibat dari perubahan situasi, kondisi kerja, dan kemajuan teknologi yang semakin hari semakin ketat persaingannya.

Selanjutnya, menurut Handoko dalam Tua et al., (2014:354) pendidikan dan pelatihan (diklat) merupakan kegiatan organisasi untuk memperbaiki penguasaan pegawai terhadap berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin serta untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat kepribadian. Daryanto dan Bintoro dalam Sinurat dan Rahardjo, (2017:2) pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah rancangan suatu sistem dalam proses perubahan sikap dan perilaku seseorang maupun peningkatan keterampilan dalam membentuk kedewasaan melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

Lebih lanjut, Notoadmodjo dalam Sinurat dan Rahardjo, (2017:2) mengemukakan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah upaya dalam mengembangkan sumber daya manusia khususnya untuk pengembangan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Program pendidikan dan pelatihan kerja dalam suatu perusahaan atau instansi sangat penting artinya dalam meningkatkan perusahaan atau instansi itu sendiri dan dapat mengembangkan mental para pegawai.

Dari penjelasan para ahli tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan proses peningkatan pengetahuan dan

keterampilan bagi karyawan dengan melakukan pembelajaran dan latihan yang telah terstruktur dengan baik agar dapat bekerja lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

b. Manfaat Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Hanggraeni dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2012:98), Pendidikan dan pelatihan memiliki manfaat bukan hanya bagi perusahaan tapi juga bagi individu, berikut adalah manfaat pendidikan dan pelatihan :

- 1) Manfaat bagi perusahaan
 - a) Meningkatkan profitabilitas
 - b) Meningkatkan pengetahuan dan keahlian kerja
 - c) Meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja
 - d) Meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasi yang diakibatkan karena kesalahan operasional
 - e) Meningkatkan pengembangan organisasi (*organizational development*)
- 2) Manfaat bagi individu
 - a) Membantu pekerja menyelesaikan masalah kerja yang mungkin timbul
 - b) Meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja individu
 - c) Meningkatkan kepercayaan diri dan pengembangan diri individu

- d) Menyediakan informasi kepada pekerja tentang cara untuk mengembangkan kemampuan kepemimpinan, komunikasi, dan sikap individu
- e) Membantu pekerja untuk membuat keputusan yang lebih baik, cepat, dan efisien

c. Tujuan Pendidikan dan Pelatihan

Tujuan Diklat menurut PP RI No. 101 pasal 2, yaitu:

- 1) Meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.
- 2) Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
- 3) Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat.
- 4) Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

d. Jenis dan Jenjang Diklat

Jenis dan jenjang Diklat Menurut PP RI No. 101 Tahun 2000 pasal 4-12, yaitu:

1. Diklat Prajabatan

- a) Diklat Prajabatan merupakan syarat pengangkatan CPNS menjadi PNS.

- b) CPNS wajib diikutsertakan dalam Diklat Prajabatan selambat-lambatnya 2 (dua) tahun setelah pengangkatannya sebagai CPNS.
- c) CPNS wajib mengikuti dan lulus Diklat Prajabatan untuk diangkat sebagai PNS.
- d) Diklat Prajabatan terdiri dari:
 - 1) Diklat Prajabatan Golongan I untuk menjadi PNS Golongan I
 - 2) Diklat Prajabatan Gol II untuk menjadi PNS Golongan II
 - 3) Diklat Prajabatan Gol III untuk menjadi PNS Golongan III

2. Diklat Dalam Jabatan

- a) Diklat Dalam Jabatan dilaksanakan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap PNS agar dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya.
- b) Jenis Diklat Dalam Jabatan yaitu:
 - 1) Diklat kepemimpinan, dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi kepemimpinan aparatur pemerintah yang sesuai dengan jenjang jabatan struktural.
 - 2) Diklat fungsional, dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi yang sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional masing-masing.
 - 3) Diklat teknis, dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas PNS.
- c) Diklat dalam jabatan terdiri dari:

- 1) Diklatpim Tingkat IV adalah Diklatpim untuk Jabatan Struktural Eselon IV
- 2) Diklatpim Tingkat III adalah Diklatpim untuk Jabatan Struktural Eselon III
- 3) Diklatpim II adalah Diklatpim untuk Jabatan Struktural Eselon II
- 4) Diklatpim I adalah Diklatpim untuk Jabatan Struktural Eselon I

e. Metode-metode Pelatihan dan Pengembangan

Metode-metode pelatihan dan pengembangan menurut Mondy dalam Syelviani dan Iskandar (2017:13), yaitu:

1) Arahan Instruktur

Metode arahan instruktur (*instructoried*) tetap efektif untuk banyak jenis pelatihan dan pengembangan. Salah satu manfaat pelatihan dan pengembangan dengan arahan instruktur adalah bahwa si instruktur bisa menyampaikan sejumlah besar informasi dalam waktu yang relatif singkat.

2) Studi Kasus

Studi kasus (*case study*) adalah metode pelatihan dan pengembangan dimana para *trainee* mempelajari informasi yang diberikan dalam sebuah kasus dan mengambil keputusan berdasarkan hal tersebut.

3) Pemodelan Perilaku

Pemodelan perilaku (*behavior modeling*) adalah pengembangan yang memungkinkan seseorang untuk belajar dengan meniru atau mereplikasi perilaku orang-orang lainnya untuk menunjukkan kepada para manajer cara

menangani berbagai situasi. Pemodelan perilaku telah digunakan untuk untuk melatih para supervisor dalam tugas-tugas seperti menjalankan tinjauan penilaian kinerja, memperbaiki kinerja yang buruk, mendelegasikan pekerjaan, meningkatkan kebiasaan kerja yang aman, menangani keluhan-keluhan di diskriminasi, mengatasi penolakan akan perubahan, memberi orientasi para pegawai baru, dan menengahi orang-orang atau kelompok-kelompok yang konflik.

4) Permainan Peran

Permainan Peran (*role playing*) adalah metode pelatihan dan pengembangan dimana para peserta diminta untuk merespon permasalahan-permasalahan khusus yang mungkin muncul dalam pekerjaan mereka dengan meniru situasi-situasi dunia nyata, dan bukan mendengarkan instruktur berbicara mengenai cara memecahkan masalah atau mendiskusikannya, mereka belajar dengan cara melakukannya (*learning by doing*).

5) Permainan Bisnis

Permainan bisnis (*business games*) adalah metode pelatihan dan pengembangan yang memungkinkan para peserta untuk mengambil peran-peran seperti presiden, *controller*, atau *vice president* pemasaran dari dua organisasi bayangan atau lebih dan bersaing satu sama lain dengan memanipulasi faktor-faktor yang dipilih dalam situasi bisnis tertentu.

6) *In-Basket Training*

In-Basket Training adalah metode pelatihan dimana para peserta diminta menyusun prioritas dan menangani sejumlah dokumen bisnis, pesan e-mail, memo, laporan, dan pesan telepon yang biasanya melewati meja seorang manajer.

7) *On-The-Job Training*

On-The-Job Training adalah metode pelatihan dan pengembangan informal yang memungkinkan seorang karyawan untuk mempelajari tugas-tugas pekerjaan dengan mengerjakannya secara nyata. Kunci dari pelatihan ini adalah transfer pengetahuan dari karyawan yang sangat terampil dan pengalaman kepada seorang karyawan baru, sembari memelihara produktivitas kedua karyawan tersebut.

8) Rotasi Pekerjaan

Rotasi pekerjaan (*Job rotation*), (terkadang disebut pelatihan silang) adalah metode pelatihan dan pengembangan dimana para karyawan berpindah dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya untuk memperluas pengalaman mereka. Tugas-tugas tingkat tinggi seringkali membutuhkan cakupan pengetahuan tersebut. Program-program pelatihan rotasional membantu karyawan memahami beragam pekerjaan dan kesaling tergantungan diantara pekerjaan-pekerjaan tersebut, sehingga meningkatkan produktivitas. Rotasi pekerjaan sering digunakan oleh organisasi-organisasi untuk mendorong efektivitas kerja tim.

9) Magang

Sebuah program magang (*internship*) adalah metode rekrutmen yang biasanya melibatkan para mahasiswa perguruan tinggi yang membagi waktu mereka antara mengikuti kuliah dan bekerja untuk sebuah organisasi. Magang sebagai metode pelatihan dan pengembangan memungkinkan para peserta untuk mengintegrasikan teori yang dipelajari di kelas dengan praktik-praktik bisnis.

10) Pelatihan Pemula

Pelatihan pemula (*apprenticeship*) adalah metode pelatihan yang mengkombinasikan instruksi di kelas dengan *on-the-job training*. Pelatihan ini umum dalam pekerjaan-pekerjaan yang banyak membutuhkan keterampilan, seperti tukang ledeng, tukang potong rambut, tukang kayu, masinis dan tukang cetak. Karena sedang menjalani pelatihan, karyawan yang bersangkutan mendapatkan bayaran lebih sedikit dari berketerampilan tinggi yang menjadi instrukturinya. Program untuk pemula ini berlangsung antara dua hingga lima tahun, dengan lama rata-rata empat tahun.

f. Indikator pendidikan dan pelatihan

Menurut Hanggraeni (2012:101), untuk melakukan evaluasi program pelatihan dan pengembangan ada empat kriteria yang biasa digunakan untuk melakukan penilaian, yaitu:

- 1) Respon (*reaction*), yaitu penilaian yang didasarkan pada respon dari para *trainee* terhadap materi dan proses pembelajaran pelatihan dan pengembangan berlangsung.

- 2) Pengetahuan (*Knowledge*), yaitu penilaian yang didasarkan pada bertambah atau tidaknya pengetahuan, kemampuan dan keahlian pekerja setelah mengikuti program pelatihan dan pengembangan.
- 3) Tingkah laku (*behavior*), yaitu penilaian yang didasarkan pada ada tidaknya perubahan perilaku pekerja setelah mengikuti pelatihan dan pengembangan.
- 4) Kemajuan (*improvement*), yaitu penilaian yang didasarkan pada ada tidaknya peningkatan efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan kualitas kerja individu setelah mengikuti program pelatihan dan pengembangan.

3. Kinerja Pegawai

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Wibowo, 2010:7). Menurut Sinambela (2012:5) kinerja merupakan suatu pelaksanaan dan penyempurnaan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut, Wirawan (2009:5) kinerja merupakan suatu keluaran yang dihasilkan oleh adanya indikator-indikator pekerjaan pada waktu tertentu. Mohamad Mahsun dalam Onibala et al., (2017:2791) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi planning suatu organisasi.

Selanjutnya, menurut Hasibuan (2011:94) kinerja kerja disebut dengan prestasi kerja yaitu suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam

melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Apabila seseorang dapat menyelesaikan tugas-tugas yang didelegasikan kepadanya melebihi standar yang ditetapkan, berarti kinerjanya baik. Kinerja lebih menekankan pada hasil atau yang diperoleh dari sebuah pekerjaan sebagai kontribusi pada perusahaan (Ibrahim, 2011:122).

Dari beberapa defenisi yang dikemukakan di atas dapatlah dikatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau sekelompok karyawan berdasarkan kecakapan, dan pengalaman yang telah dimiliki oleh karyawan.

Dalam mencapai kinerja atau prestasi tim tersebut, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusianya, sebab walaupun perencanaan telah disusun rapi dan baik, apabila karyawan atau personel yang tercermin melaksanakan pekerjaannya dalam struktur organisasi tertentu tidak bersemangat atau bergairah, maka perencanaan itu akan sia-sia. Oleh karena itu beberapa organisasi/ perusahaan menganggap masalah pembinaan atau pengembangan karyawan itu sangat penting sehingga mereka mendirikan pusat pendidikan dan pelatihan.

b. Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja menurut Wether dan Davis (1996) dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Ibrahim, 2011:125) mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi organisasi dan pegawai yang dinilai, yaitu:

- 1) *Performance improvement*. Yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
- 2) *Compensation adjustment*. Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
- 3) *Placement decision*. Menentukan promosi, transfer, dan *demotion*.
- 4) *Training and development needs* mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.
- 5) *Carrer planning and development*. Memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.
- 6) *Staffing process deficiencies*. Memperbaiki proses perekrutan pegawai.
- 7) *Informational inaccuracies and job-design errors*. Membantu menjelaskan kesalahan apa saja yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama di bidang informasi *job-analysis*, *job design* dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.
- 8) *Equal employment opportunity*. Menunjukkan bahwa placement decision tidak diskriminatif.
- 9) *External challenge*. Kadang-kadang kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya. Biasanya faktor ini tidak terlalu kelihatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.

- 10) *Feedback*. Memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.

c. Metode Penilaian Kinerja

Metode penilaian kinerja yang paling banyak digunakan menurut Mondy dan Noe dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Ibrahim, 2011:140)) adalah:

- 1) *Written Essays*, merupakan tehnik penilaian kinerja yaitu evaluator menulis deskripsi mengenai kekuatan pekerja, kelemahannya, kinerjanya pada masa lalu, potensinya dan memberikan saran-saran untuk pengembangan pekerja tersebut.
- 2) *Critical Incidents*, merupakan tehnik penilaian kinerja yaitu evaluator mencatat mengenai apa saja perilaku/ pencapaian terbaik dan terburuk (extremely good or bad behaviour) pegawai.
- 3) *Graphic Rating Scales*, merupakan tehnik penilaian kinerja yaitu evaluator menilai kinerja pegawai dengan menggunakan skala dalam mengukur faktor-faktor kinerja (performance factor). Misalnya adalah dalam mengukur tingkat inisiatif dan tanggung jawab pegawai. Skala yang digunakan adalah 1 sampai 5, yaitu satu adalah yang terburuk dan 5 adalah yang terbaik. Jika tingkat inisiatif dan tanggung jawab pegawai tersebut biasa saja, misalnya, maka ia diberi nilai 3 atau 4 dan begitu seterusnya untuk mengukur faktor-faktor kinerja lainnya. Metode ini merupakan metode umum yang paling banyak digunakan oleh organisasi.

- 4) *Behaviourally Anchored Rating Scales (BARS)*, merupakan tehnik penilaian kinerja yang evaluator menilai pegawai berdasarkan beberapa jenis perilaku kerja yang mencerminkan dimensi kinerja dan membuat skalanya. Misalnya adalah penilaian pelayanan pelanggan. Bila pegawai bagian pelayanan pelanggan tidak menerima suap dari pelanggan, ia diberi skala 4 yang berarti kinerja lumayan. Bila pegawai itu membantu pelanggan yang kesulitan atau kebingungan, ia diberi skala 7 yang berarti kinerjanya memuaskan, dan seterusnya.
- 5) *Multiperson Comparison*, merupakan tehnik penilaian kinerja yaitu seorang pegawai dibandingkan dengan rekan kerjanya. Biasanya dilakukan oleh supervisor. Ini sangat berguna untuk menentukan kenaikan gaji (merit System), promosi dan penghargaan perusahaan.
- 6) *Managemen By Objectives*, metode ini juga merupakan penilaian kinerja, yaitu pegawai dinilai berdasarkan pencapaiannya atas tujuan-tujuan spesifik yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan-tujuan ini tidak ditentukan oleh manajer saja, melainkan ditentukan dan disepakati bersama oleh para pegawai dan manajer.

d. Pengukuran Kinerja

Untuk mengukur tingkat prestasi kerja atau pelaksanaan yang mengarah pada pencapaian sasaran ada 4 ukuran yang dapat digunakan menurut Mangkunegara dalam Syelviani dan Iskandar (2017:15), yaitu:

1) Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3) Kehandalan

Kehandalan kerja adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4) Sikap

Sikap kerja adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sedang dilakukannya. Adapun aspek-aspek psikologi yang termasuk didalamnya adalah:

- a) Daya tahan kerja, adalah kemampuan individu untuk tetap mempertahankan produktivitasnya tanpa kehilangan motivasi untuk melakukan kegiatan kerja tersebut.
- b) Kecepatan kerja, yaitu kemampuan individu untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan batas waktu tertentu.
- c) Sistematika kerja, merupakan kemampuan individu untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan pekerjaannya secara sistematis.

B. Tinjauan Empiris

Dasar atau acuan yang berupa teori – teori atau temuan – temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan ialah terkait dengan Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa tesis dan jurnal – jurnal melalui internet.

Berdasarkan hasil – hasil penelitian yang telah dilakukan menyiratkan bahwa variable pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai/ karyawan. Secara khusus, peneliti melakukan inventarisasi terhadap sub-variabel atau komponen – komponen yang terdapat dalam variable pendidikan dan pelatihan ini sekaligus akan menjadi acuan dalam membuat instrument yang diturunkan ke dalam butir – butir pernyataan untuk disebarkan kepada responden. Selanjutnya membuat skematis hasil penelitian tersebut ke dalam sebuah table yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terdahulu hingga yang terkini.

Dari hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja pegawai/ karyawan. Sedangkan secara simultan pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap pegawai/ karyawan. Untuk lebih jelasnya digambarkan dalam tabel hasil penelitian terdahulu berikut ini:

Tabel 2.1
TINJAUAN EMPIRIS

No	Judul/ Tahun	Nama Penulis	Variabel	Hasil Penelitian
1	Analisis Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Pengembangan Karir Pada Sekolah Staf dan Pimpinan POLRI Di Lembang Bandung (2016)	Maman Mulya Karnama	Pendidikan dan pelatihan (Diklat), dan pengembangan karir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) berada pada skala baik, artinya bahwa pendidikan dan pelatihan (diklat) sudah sesuai program. 2. Pelaksanaan pengembangan karir berada pada skala baik, artinya bahwa pengembangan karir telah dilaksanakan dengan baik 3. Pengaruh pendidikan dan pelatihan (diklat) mempunyai pengaruh signifikan terhadap pengembangan karir. Berdasarkan hasil penelitian pendidikan dan pelatihan (diklat) lebih dominan memberikan kontribusi terhadap pengembangan karir
2.	Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada balai pelatihan teknis pertanian kalasey (2013)	Vierra Nitta Turere	Pendidikan, pelatihan, dan kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) maupun secara terpisah (parsial) variabel pendidikan (X_1) dan pelatihan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3	Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan	Natalia R. Onilbala, Benhard	Pendidikan, pelatihan, pengembangan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan, pelatihan dan pengembangan karir secara

	Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelaiing Manado (2017)	Tewal, dan Grels M. Sendow	karir dan kinerja pegawai	simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
4	Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk (Persero) Kantor Cabang Manado (2017)	Gabriel Ester Mandolan g, Lotje Kawet dan Yantje Uhing	Pendidikan, pelatihan, disiplin kerja dan kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel pendidikan, pelatihan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama maupun sendiri terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk (Persero) Kantor Cabang Manado.
5	Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Pos Cabang Tembilahan (2017)	Meilisa Syelviani dan Amiruddin Iskandar	Pendidikan, pelatihan dan kinerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Pos Cabang Tembilahan. Sedangkan secara simultan pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Pos Cabang Tembilahan.

C. Kerangka Konsep

Mengelola sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting, dalam arti bahwa efektivitas dan sumber daya manusia bukan sebagai penghasil tetapi diarahkan bagaimana merencanakan, mengorganisir, mengarahkan dan mengawasi sumber daya manusia agar dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

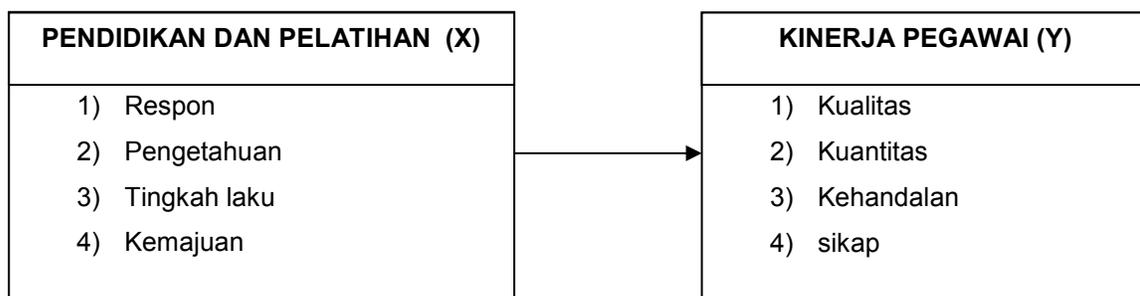
Dengan diperolehnya sumber daya manusia yang memenuhi kualitas maupun kuantitas standar, bukan berarti tugas instansi pemerintahan telah selesai, tetapi masalah pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia merupakan masalah yang harus diperhatikan karena menyangkut kegiatan yang bertujuan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku dan keterampilan serta pengetahuan dari sumber daya manusia sesuai dengan keinginan instansi/ perusahaan.

Oleh sebab itu, proses bimbingan/ pengembangan sumber daya manusia harus dilakukan secara terus menerus sebab suatu sistem pembinaan/ pengembangan memerlukan proses yang panjang dan membutuhkan waktu relatif lama yang hasilnya tidak terlihat dalam waktu dekat karena di dalam program ini tercakup perubahan dan perombakan sikap mental seseorang pegawai yang sebagian sudah ada dan membudidaya semenjak kecil yang perlu disesuaikan dengan kondisi instansi.

Oleh karena itu, pimpinan instansi harus mempunyai keberanian untuk mengambil keputusan menyangkut sumber daya manusia yang dimilikinya, oleh sebab itu salah satu kebijakan yang diambil adalah melakukan bentuk pembinaan dan pengembangan keterampilan terhadap pegawai yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara tersebut yaitu melalui sistem pendidikan dan pelatihan sehingga tingkat kemampuan pegawai yang dimilikinya akan terdorong ke posisi yang lebih

baik yang memiliki nilai kompetitif yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka.

Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam bentuk skema bagan kerangka konsep berikut ini:



Gambar 2.1
KERANGKA KONSEP

D. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : “Diduga bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian Kuantitatif, penelitian ini merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya, penelitian ini menggunakan dan mengembangkan model matematis, berupa angka sebagai alat yang digunakan untuk menganalisis keterangan mengenai hal – hal apa saja yang ingin diketahui.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sebagai objek penelitian (tempat pengambilan data). Sedangkan jangka waktu penelitian sampai terselesainya penelitian ini diperkirakan kurang lebih dua bulan, dimulai pada bulan April hingga Mei 2018.

C. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia adalah suatu jenis perencanaan, pengorganisasian, penyusunan dan pengawasan dari sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yyang telah ditetapkan terlebih dahulu.

2. Pendidikan dan pelatihan (Variabel X) adalah proses peningkatan pengetahuan dan keterampilan bagi karyawan dengan melakukan pembelajaran dan latihan yang telah terstruktur dengan baik agar dapat bekerja lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Menurut Hanggraeni (2012:101), untuk melakukan evaluasi program pelatihan dan pengembangan ada empat kriteria yang biasa digunakan untuk melakukan penilaian, yaitu:

- 1) Respon
 - 2) Pengetahuan
 - 3) Tingkah laku
 - 4) Kemajuan
3. Kinerja (Variabel Y) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian atau hasil yang dicapai dari pelaksanaan diri suatu program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Untuk mengukur tingkat prestasi kerja atau pelaksanaan yang mengarah pada pencapaian sasaran ada 4 ukuran yang dapat digunakan menurut Mangkunegara dalam Syelviani dan Iskandar (2017:15), yaitu:
 - 1) Kualitas
 - 2) Kuantitas
 - 3) Keandalan
 - 4) Sikap, adapun aspek-aspek psikologi yang termasuk di dalamnya adalah:
 - a) Daya tahan kerja

- b) Kecepatan kerja
- c) Sistematis kerja

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sebanyak 116 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:116). Dalam penelitian ini sampelnya adalah sebagian yang mewakili pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang berjumlah 116 orang. Apabila subjek penelitian lebih dari 100, lebih baik diambil yang mewakili populasi semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian sampel.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Ket : apabila sampel yang dibutuhkan batas toleransi kesalahan 10% maka dapat dihitung sampel penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{116}{1+116 (0,1)^2} \longrightarrow n = 53,7 \longrightarrow n = 54$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin hasilnya adalah 54 sampel, tetapi yang menjadi target penelitian ini adalah yang dianggap telah mewakili populasi sebanyak 60 sampel dengan menentukan langsung pada responden ketentuan bahwa sampel telah mewakili populasi.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data melalui penelitian pustaka (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*) guna memecahkan masalah yang timbul dalam pembahasan proposal ini, sebagai berikut:

1. Penelitian pustaka (*library research*), yaitu penulis mengadakan penelitian dengan peninjauan pada berbagai pustaka dengan membaca atau mempelajari buku-buku literatur lainnya yang erat hubungannya dengan penulisan proposal ini dan dapat mendukung pokok pembahasan. Disamping itu penulis mengumpulkan data yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas dan dapat mendukung penulis.
2. Penelitian lapangan (*field research*), adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian ini dengan meninjau langsung objek penelitian. Untuk hal tersebut maka penulis mengadakan:

- a. Tehnik observasi, dilakukan dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dalam proses kegiatan pengolahan data mengenai kebijaksanaan seleksi yang diterapkan pada instansi.
- b. Kuesioner yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan kepada pegawai yang menjadi responden secara langsung untuk kemudian dijawab sesuai dengan keadaan sebenarnya.

F. Tehnik Analisis

Untuk memecahkan masalah pokok sekaligus menjawab hipotesis yang diajukan menggunakan metode analisis sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

b. Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah positif atau negatif.

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (Kinerja Pegawai)

X = Variabel independen (Pendidikan dan Pelatihan)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) dimaksud untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan variabel lain di anggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

KPP Pratama Makassar Utara merupakan salah satu KPP Pratama yang berada dibawah korordinasi Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wilayah kerjanya tersebar di enam kecamatan yang mencakup 63 kelurahan di kota Makassar. Jumlah Wajib Pajak terdaftar saat ini mencapai 130 ribu Wajib Pajak. Sektor perekonomian yang dominan adalah perdagangan dan industri mengingat di Makassar terdapat pelabuhan dari kawasan industri.

KPP Pratama Makassar Utara melewati sejarah perjalanan yang panjang seiring dengan transformasi kelembagaan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak. Sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994, di Makassar hanya terdapat satu kantor pajak di kota Makassar yaitu Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada di bawah Kantor Wilayah XII Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara. Karena laju perekonomian Kota Makassar yang sangat tinggi, maka pada tahun 2001 KPP Ujung Pandang dipecah menjadi KPP Makassar Utara dan KPP Makassar selatan mealui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001.

KPP Makassar Utara ini yang kemudian bertransformasi menjadi KPP Pratama Makassar Utara sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Perubahan ini merupakan bagian dari reformasi dan modernisasi perpajakan yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Semangat reformasi dan modernisasi ini yang kemudian membawa KPP Pratama Makassar Utara senantiasa memberikan kontribusi positif bagi penerimaan negara serta terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Semangat ini juga membawa KPP Pratama Makassar Utara mampu meraih berbagai prestasi termasuk menjadi Kantor Pelayanan Pajak Percontohan di lingkungan Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara.

2. Tugas dan Fungsi

Sesuai dengan PMK-206.02/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama bertugas “melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tindak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan .” untuk melaksanakan tugas tersebut, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek pajak Bumi dan Bangunan.

- b) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- c) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dari pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- d) Penyuluhan perpajakan.
- e) Pelayanan perpajakan.
- f) Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.
- g) Pelaksanaan ekstensifikasi.
- h) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
- i) Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
- j) Pengawasan kepatuhan kewajiban Wajib Pajak.
- k) Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
- l) Pembetulan ketetapan pajak.
- m) Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, dan
- n) Pelaksanaan administrasi kantor

3. Visi dan Misi KPP Pratama Makassar Utara

a) Visi

Menjadi model layanan publik terbaik di Kota Makassar.

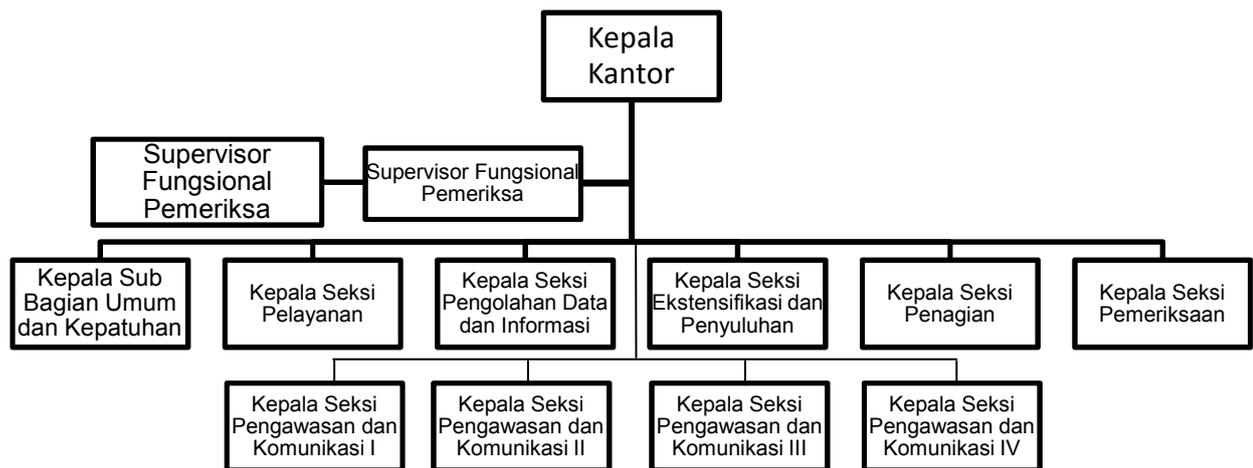
b) Misi

Memberi layanan prima, mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dan mengamankan penerimaan Negara.

4. Struktur Organisasi

Adanya struktur organisasi yang baik merupakan salah satu syarat yang penting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik. Suatu perusahaan akan berhasil mencapai prestasi kerja yang efektif dari karyawan apabila terdapat suatu sistem kerja sama yang baik, di mana fungsi-fungsi dalam organisasi tersebut mempunyai pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang telah dinyatakan dan diuraikan dengan jelas.

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mengikuti metode atau prinsip organisasi fungsional yang telah dinyatakan dan diuraikan menekankan pada pemisahan tugas, wewenang dan tanggung jawab secara jelas dan tegas. Untuk lebih jelasnya digambarkan dalam struktur organisasi berikut ini:



Gambar 4.1

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MAKASSAR UTARA**

5. Job Description

a) Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemanfaatan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

Untuk menjalankan tugasnya tersebut, di bawah kepemimpinan Bapak Dahlan Solong, Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Makassar Utara ditopang oleh pelaksana-pelaksana terbaik di bidangnya yaitu dua pelaksana di bidang Kepegawaian, satu di urusan Rumah Tangga, satu pelaksana di Keuangan, satu pelaksana di bidang Kepatuhan Internal, serta satu pelaksana sebagai Bendahara. Sub bagian umum juga membantu kepala kantor melalui dua orang sekretaris.

Komitmen Sub Bagian Umum terwujud dengan kenaikan pangkat pegawai yang selalu tepat waktu, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, pembayaran gaji dan tunjangan yang tidak pernah terlambat serta tingkat kedisiplinan pegawai yang tinggi.

b) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan informasi KPP Pratama Makassar Utara di bawah kepemimpinan Bapak Sutrisno bertugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi

perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIO dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.

Kinerja terbaik dapat dicapai berkat sinergi kepala seksi bersama pelaksana PDI yang terdiri dari enam orang, dua diantaranya menjalankan tugas sebagai Operator Console.

Kinerja Seksi Pengolahan Data dan Informasi ini dapat dilihat dari banyaknya data alket yang dikirim ke seksi terkait, akurasi data perekaman dan tingkat penyelesaian perekaman yang baik serta kelancaran sistem informasi.

c) Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.

Tugas dan fungsi pelayanan bagi Kantor Pelayanan Pajak sangat vital karena menjadi pintu keluar masuknya permohonan dan pelaporan Wajib Pajak. Di bawah koordinasi Bapak Zaenal Haq, Seksi Pelayanan KPP Pratama Makassar Utara memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dengan menerbitkan produk hukum tepat waktu serta petugas TPT yang senantiasa melayani dengan senyum, salam dan sapa.

Pelayanan ini diberikan oleh enam pelaksana *back office* dan enam pelaksana *front office*.

Kinerja Seksi Pelayanan diukur dari banyaknya jumlah produk hukum tepat waktu yang diterbitkan, pengelolaan penerimaan SPT sesuai jangka waktu yang ditetapkan dan pelayanan pendaftaran Wajib Pajak sesuai SOP yang ada.

d) Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

Di bawah bimbingan Bapak Rasidi, Seksi Penagihan KPP Pratama Makassar Utara mampu menorehkan prestasi dengan pencapaian penagihan yang melebihi target yang ditetapkan pada tahun 2014 dan mempersembahkan prestasi bagi KPP Pratama Makassar Utara sebagai Kepala Seksi Penagihan Terbaik III Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Hal ini tidak terlepas dari keaktifan dua orang pelaksana yang diangkat sebagai Juru Sita serta dukungan administrasi piutang pajak yang dilaksanakan oleh satu orang pelaksana.

Prestasi Seksi Penagihan dilihat dari pencapaian target pencairan piutang pajak. Selain itu pelaksanaan Surat Paksa, Sita dan Lelang juga menjadi tolak ukur keberhasilan Seksi Penagihan.

e) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.

Bersama Bapak Amir M selaku Kepala Seksi, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Makassar Utara berhasil meraih prestasi di tahun 2014 sebagai Kepala Seksi Ekstensifikasi terbaik II Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Hal ini berkat pencapaian penerimaan WP baru yang mampu melebihi target yang diberikan.

Prestasi ini tidak lepas dari kegigihan para pelaksana ekstensifikasi yang saat ini berjumlah lima orang pelaksana dalam melakukan pengamatan potensi, bimbingan wajib pajak baru dan penyuluhan perpajakan.

f) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Seksi yang dikomandoi oleh Bapak Abdul Samad ini masih terbilang baru terkait tugas pokok dan fungsinya. Sejak perubahan tata organisasi Direktorat Jenderal Pajak sesuai PMK-206.02/PMK.01/2014, seksi ini belum genap berusia satu tahun. Meski demikian, sinerginya

dengan Seksi Pelayanan mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada Wajib Pajak. Dalam pelaksanaan tugasnya, seksi ini digerakkan oleh tujuh orang *Account Representative* yang selalu sedia memberikan pelayanan terbaik di helpdesk KPP Pratama Makassar Utara.

g) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Seksi Pengawasan dan Konsultasi II yang dipimpin oleh Bapak Surdiyono mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak yang ada di wilayah kewenangannya.

Seksi ini mengawasi seluruh Wajib Pajak Bendahara yang ada di wilayah kerja KPP Pratama Makassar Utara ditambah Wajib Pajak di Kecamatan Bontoala dan Ujung Tanah, serta beberapa kelurahan di Kecamatan Tallo dan Tamalanrea. Untuk mengawasi wilayah tersebut, Seksi Waskon II disokong dengan sembilan orang *Account Representative*.

h) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

Seksi Pengawasan dan Konsultasi III mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi

data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak yang ada di wilayah kewenangannya.

Seksi yang dipimpin oleh Bapak Aden Setiawan ini mengawasi Wajib Pajak di Kecamatan Biringkanaya serta beberapa kelurahan di Kecamatan Tallo dan Tamalanrea. Untuk mengawasi wilayah tersebut, Seksi Waskon III mengandalkan *Account Representative* sebanyak sembilan orang.

i) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, mempunyai tugas yang sama seperti Seksi Pengawasan dan Konsultasi II dan III, yaitu melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak yang ada di wilayah kewenangannya.

Dalam mengawasi di Kecamatan Wajo serta beberapa kelurahan di Kecamatan Tallo dan Tamalanrea, Bapak Agus Widodo selaku kepala seksi telah mengukir prestasi yang membanggakan dengan menjadi Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi Terbaik II Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara Tahun 2014. Bukan hanya itu, salah seorang *Account Representativenya* juga terpilih sebagai *Account Representative* Terbaik III Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara Tahun 2014. Dalam pelaksanaan pengawasan wilayah kerjanya, Seksi Waskon IV juga mengandalkan sembilan orang *Account Representativenya*.

j) Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.

Seksi Pemeriksaan berfungsi mendukung administrasi pemeriksaan yang dijalankan oleh Fungsional Pemeriksa Pajak. Dikepalai oleh Bapak Andarias Sallo, Seksi Pemeriksaan KPP Pratama Makassar Utara mampu memberikan dukungan optimal bagi para fungsional pemeriksa pajak sehingga administrasi pemeriksaan berjalan baik.

Kinerja ini merupakan kerja keras dua orang pelaksana yang ditempatkan di seksi ini. Kinerja optimal Seksi Pemeriksaan akan membantu mewujudkan penyelesaian pemeriksaan. Bahkan tingkat penyelesaian pemeriksaan tepat waktu juga ikut naik berkat dukungan dari Seksi Pemeriksaan.

k) Fungsional Pemeriksa Pajak

Dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak, KPP Pratama Makassar Utara memiliki 9 (Sembilan) orang pejabat fungsional pemeriksa pajak yang terbagi dalam 2 (dua) kelompok di bawah koordinasi dari Bapak Mochammad Faisol sebagai supervisor Kelompok I yang terdiri dari 1 (satu) tim pemeriksa pajak dan Bapak Bayu Asmara Widayanto sebagai *supervisor* Kelompok II yang terdiri dari 2 (dua) tim pemeriksa pajak.

Para pejabat fungsional pemeriksa pajak mempunyai tugas melakukan pemeriksaan pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pejabat fungsional pemeriksa pajak KPP Pratama Makassar Utara senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Kementerian Keuangan dan memegang teguh kode etik untuk menjamin pelaksanaan pemeriksaan pajak yang berkualitas dan berkontribusi maksimal dalam mengamankan penerimaan pajak.

B. Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner di KPP Pratama Makassar Utara. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Adapun hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan disajikan sebagai berikut.

1. Analisis Karakteristik responden

Gambaran tentang karakteristik responden yang diperoleh dari identitas responden. Hal ini meliputi penggolongan jenis kelamin, lama kerja, pendidikan terakhir dan umur.

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
laki-laki	32	53,3%
Perempuan	28	46,7%
Total	60	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang mengisi kuesioner lebih banyak laki-laki yaitu sebanyak 32 orang dengan presentase sebesar 53,3%, sedangkan sisanya sebanyak 28 orang dengan presentase sebesar 46,7% perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden berjenis kelamin laki-laki.

2) Umur

Tabel 4.2
RESPONDEN BERDASARKAN UMUR

Umur		
Umur	Frekuensi	Persentase %
21-25	20	33,3%
26-30	22	36,7%
31-35	18	30%
Total	60	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan umur pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan umur 21-25 tahun sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 33,33%, responden yang berumur antara 26-30 tahun sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 36,7%, dan responden yang berumur 31-35 tahun sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 30%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara berumur 26-30 tahun.

3) Jenjang Pendidikan

Tabel 4.3
RESPONDEN BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN

Pendidikan Terakhir		
Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase %
SMA	2	3,3%
Diploma 1	21	35%
Diploma 2	3	5%
Diploma 3	10	16,7%
S1	22	36,7%
S2	2	3,3%
Total	60	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 3,3%, selanjutnya responden dengan pendidikan terakhir Diploma 1 berjumlah 21 orang dengan persentase sebesar 35%, responden dengan pendidikan terakhir Diploma 2 berjumlah 3 orang dengan persentase 5%, kemudian responden dengan pendidikan terakhir Diploma 3 berjumlah 10 orang dengan persentase sebesar 16,7%, responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 22 orang dengan persentase sebesar 36,7%. Sedangkan untuk responden dengan pendidikan terakhir S2 berjumlah 2 orang dengan persentase sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan terakhir Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara kebanyakan lulusan Diploma 1 dan S1.

4) Lama bekerja

Tabel 4.4

RESPONDEN BERDASARKAN LAMA BEKERJA

Lama kerja		
Lama Kerja	Frekuensi	Persentase%
1-5 Tahun	28	46,7%
6-10 Tahun	30	50%
11-15 Tahun	2	3,3%
Total	60	100,0

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan masa kerja pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa masa kerja responden 1-5 tahun sebanyak 28 orang dengan persentase sebesar 46,7%, responden dengan masa kerja 6-10 tahun sebanyak 30 orang

dengan persentase sebesar 50%, dan untuk responden dengan masa kerja 11-15 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 3,3%. Hal ini menunjukkan bahwa masa kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara kebanyakan 6-10 tahun.

2. Analisis Responden Terhadap Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dan Kinerja Pegawai

a) Analisis Responden Terhadap Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pegawai

1) Respon

Respon (*reaction*), yaitu penilaian yang didasarkan pada respon dari para *trainee* terhadap materi dan proses pembelajaran pelatihan dan pengembangan berlangsung.

Tabel 4.5

HASIL JAWABAN RESPONDEN UNTUK RESPON DIKLAT

NO	Pernyataan	Jawaban			
		SS	%	S	%
1	Saya berpartisipasi aktif dalam kegiatan-kegiatan Diklat	4	6,7	56	93,3
2	Saya mengikuti evaluasi Diklat yang diadakan Kantor	9	15	51	85

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil jawaban responden untuk respon Diklat pada tabel 4.5 pada pernyataan I jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 6,7% dan yang menjawab setuju sebanyak 56 orang dengan persentase sebesar 93,3%. Pada pernyataan II jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 15% dan yang menjawab setuju sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 85%.

2) Pengetahuan

Pengetahuan (*Knowledge*), yaitu penilaian yang didasarkan pada bertambah atau tidaknya pengetahuan, kemampuan dan keahlian pekerja setelah mengikuti program pelatihan dan pengembangan.

Tabel 4.6

HASIL JAWABAN RESPONDEN UNTUK PENGETAHUAN

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	%	S	%	KS	%
1	Materi yang diberikan dalam Diklat memudahkan saya dalam mengerjakan tugas yang diberikan.	8	13,3	52	86,7	-	-
2	Metode yang digunakan dalam Diklat mempermudah saya dalam memahami materi Diklat.	10	16,7	48	80	2	3,3
3	Saya memahami tujuan dari Pendidikan dan Pelatihan yang diberikan oleh Badan Diklat	5	8,3	53	88,3	2	3,3

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil jawaban responden untuk pengetahuan pada tabel 4.6 pada pernyataan I jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 13,3%, dan responden yang menjawab setuju sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 86,7%. Pada pernyataan II jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 16,7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar 80% kemudian responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 3,3%. Pada pernyataan III responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 5

orang dengan persentase sebesar 8,3%, responden yang menjawab setuju sebanyak 53 orang dengan persentase sebesar 88,3% dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 3,3%.

3) Tingkah Laku

Tingkah laku (*behavior*), yaitu penilaian yang didasarkan pada ada tidaknya perubahan perilaku pekerja setelah mengikuti pelatihan dan pengembangan.

Tabel 4.7

HASIL JAWABAN RESPONDEN UNTUK TINGKAH LAKU

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	%	S	%	KS	%
1	Saya mengikuti peraturan yang berlaku selama pelaksanaan Diklat	4	6,7	56	93,3	-	-
2	Evaluasi Diklat dapat membantu saya menjadi lebih terlatih dan terampil dalam bekerja	12	20	47	78,3	1	1,7
3	Evaluasi Diklat menyadarkan kekurangan saya dalam bekerja	5	8,3	55	91,7	-	-

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil jawaban responden untuk tingkah laku pada tabel 4.7 pada pernyataan I responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 6,7%, dan responden yang menjawab setuju sebanyak 56 orang dengan persentase sebesar 93,3%. Pada pernyataan II, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 20%, responden yang menjawab setuju sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar 78,3%

dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1,7%. Pada pernyataan III, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 8,3%, responden yang menjawab setuju sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 91,7%.

4) Kemajuan

Kemajuan (*improvement*), yaitu penilaian yang didasarkan pada ada tidaknya peningkatan efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan kualitas kerja individu setelah mengikuti program pelatihan dan pengembangan.

Tabel 4.8

HASIL JAWABAN RESPONDEN UNTUK KEMAJUAN

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	%	S	%	KS	%
1	Dengan adanya evaluasi Diklat, saya termotivasi memperbaiki kekurangan saya selama mengikuti Diklat	10	16,7	49	81,7	1	1,7
2	Setelah mengikuti Diklat, saya dan pegawai yang lain dapat bekerja sama dengan baik	11	18,3	47	78,3	2	3,3
3	Setelah mengikuti Diklat, saya mampu mengaplikasikan materi/teori yang telah diterima dalam melaksanakan pekerjaan	9	15	50	83,3	1	1,7
4	Setelah mengikuti Diklat, saya dapat menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat sesuai ketentuan	9	15	51	85	-	-

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil jawaban responden untuk kemajuan pada tabel 4.8 pada pernyataan I responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 16,7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 49 orang dengan persentase sebesar 81,7% dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1,7%. Pada pernyataan II, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 18,3%, responden yang menjawab setuju sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar 78,3%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 3,3%. Pada pernyataan III, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 15%, responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 83,3%, dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1,7%. Pada pernyataan IV, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 15% dan responden yang menjawab setuju sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 85%.

b) Analisis Responden Terhadap Kinerja Pegawai Setelah Diklat

1) Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

Tabel 4.9

HASIL JAWABAN RESPONDEN UNTUK KUALITAS KERJA

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	%	S	%	KS	%
1	Saya merasa senang dan puas dengan hasil kerja yang dicapai	6	10	53	88,3	1	1,7
2	Pekerjaan saya saat ini sesuai dengan keterampilan yang saya miliki	6	10	50	83,3	4	6,7
3	Saya bekerja sesuai dengan prosedur organisasi/kantor	5	8,3	54	90	1	1,7
4	Saya meneliti kembali tugas saya sebelum dikumpulkan dan dilanjutkan unit lain.	4	6,7	55	91,7	1	1,7

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil jawaban responden untuk kualitas kerja setelah mengikuti Diklat pada tabel 4.9 pada pernyataan I responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 10%, responden yang menjawab setuju sebanyak 53 orang dengan persentase sebesar 88,3% dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1,7%. Pada pernyataan II, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 10%, responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 83,3% dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 4 orang dengan persentase 6,7%. Pada pernyataan III responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 8,3%, responden yang menjawab setuju sebanyak 54 orang dengan persentase sebesar 90%, dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1,7%. Kemudian pada pernyataan IV responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang

dengan persentase sebesar 6,7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 91,7%, dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1,7%.

2) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

Tabel 4.10

HASIL JAWABAN RESPONDEN UNTUK KUANTITAS

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	%	S	%	KS	%
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberi atasan sesuai waktu yang ditentukan	7	11,7	52	86,7	1	1,7
2	Dalam bekerja saya berusaha mencapai hasil kerja melebihi standar kerja yang ditetapkan	9	15	49	81,7	2	3,3
3	Saya menjalankan target kerja yang ditetapkan organisasi dengan penuh perhitungan	6	10	52	86,7	2	3,3

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil jawaban responden untuk kuantitas kerja setelah mengikuti Diklat pada tabel 4.10, pada pernyataan I responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 11,7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 86,7%, dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1,7%. Pada pernyataan II, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 15%, responden yang menjawab setuju sebanyak 49 orang

dengan persentase sebesar 81,7%, dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 3,3%.kemudian pada pernyataan III responden yang menjawab setuju sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 10%, responden yang menjawab setuju sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 86,7%, dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 3,3%.

3) Kehandalan

Kehandalan kerja adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Tabel 4.11

HASIL JAWABAN RESPONDEN UNTUK KEHANDALAN

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	%	S	%	KS	%
1	Dengan keahlian yang saya miliki, saya mampu meminimalisir kesalahan dalam bekerja	6	10	54	90	-	-
2	Dengan pengetahuan yang saya miliki, saya lebih menguasai bidang tugas yang saya kerjakan	10	16,7	49	81,7	1	1,7
3	Saya sadar akan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan solusi atas permasalahan di instansi	5	8,3	55	91,7	-	-

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil jawaban responden untuk kehandalan kerja setelah mengikuti Diklat pada tabel 4.11, pada pernyataan I responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 10%, responden yang menjawab setuju sebanyak 54 orang dengan persentase sebesar 90%. Pada pernyataan II, responden yang

menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 16,7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 49 orang dengan persentase sebesar 81,7%, dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1,7%. Kemudian, pada pernyataan III responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 8,3%, dan responden yang menjawab setuju sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 91,7%.

4) Sikap

Sikap kerja adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sedang dilakukannya.

Tabel 4.12

HASIL JAWABAN RESPONDEN UNTUK SIKAP

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	%	S	%	KS	%
1	Saya berpikir kreatif guna kepentingan pekerjaan yang diperlukan	4	6,7	56	93,3	-	-
2	Saya merasa bertanggung jawab atas peralatan (fasilitas) yang telah digunakan	11	18,3	49	81,7	-	-
3	Saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah ditetapkan	6	10	52	86,7	2	3,3

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil jawaban responden untuk sikap setelah mengikuti Diklat pada tabel 4.12, pada pernyataan I responden yang menjawab sangat setuju sebanyak orang dengan persentase sebesar 6,7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 56 orang dengan persentase sebesar 93,3%. Pada pernyataan II responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 18,3%, responden yang menjawab

setuju sebanyak 49 orang dengan persentase sebesar 81,7%. Dan pada pernyataan III responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 10%, responden yang menjawab setuju sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 86,7%, dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 3,3%.

C. Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu instrumen penelitian, dalam penetapan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan biasanya dilakukan uji signifikan, artinya dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap total, atau jika melakukan penilaian langsung batas minimal korelasi 0,30. Dalam hubungannya dengan uraian tersebut di atas maka perlu dilakukan uji validitas untuk setiap variabel yang digunakan dalam pengujian hipotesis. Oleh karena itu akan disajikan uji validitas untuk variabel pendidikan dan pelatihan dan variabel kinerja setelah Diklat yang dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.13
HASIL UJI VALIDITAS
VARIABEL X

Variabel	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keputusan
X.1.1	0,499	0,254	valid
X.1.2	0,392	0,254	valid
X.2.1	0,526	0,254	valid
X.2.2	0,542	0,254	valid
X.2.3	0,562	0,254	valid
X.3.1	0,323	0,254	valid
X.3.2	0,472	0,254	valid
X.3.3	0,182	0,254	tidak valid
X.4.1	0,414	0,254	valid
X.4.2	0,576	0,254	valid
X.4.3	0,282	0,254	valid
X.4.4	0,49	0,254	valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tabel 4.14
HASIL UJI VALIDITAS
VARIABEL Y

Variabel	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keputusan
Y.1.1	0,2	0,254	tidak valid
Y.1.2	0,391	0,254	valid
Y.1.3	0,637	0,254	valid
Y.1.4	0,584	0,254	valid
Y.2.1	0,507	0,254	valid
Y.2.2	0,311	0,254	valid
Y.2.3	0,391	0,254	valid
Y.3.1	0,567	0,254	valid
Y.3.2	0,595	0,254	valid
Y.3.3	0,298	0,254	valid
Y.4.1	0,335	0,254	valid
Y.4.2	0,547	0,254	valid
Y.4.3	0,661	0,254	valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.13 dan 4.14 di atas, dapat dilihat bahwa hampir semua item pernyataan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Adapun pernyataan yang tidak valid pada tabel variabel X (pendidikan dan pelatihan) adalah X.3.3 karena nilai r hitungnya lebih kecil daripada nilai r tabelnya. Kemudian pernyataan yang tidak valid pada variabel Y (kinerja) adalah pernyataan Y.1.1 karena nilai r hitungnya lebih kecil daripada nilai r tabelnya.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu instrumen yang dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen dapat dipercaya dan reliable yang akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's alpha* (α) $> 0,60$.

Tabel 4.15

HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	25

Sumber: SPSS 22

Dari hasil olah data dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,803. Nilai ini lebih besar dari 0,60. Artinya indikator-indikator dalam penelitian ini sudah reliabel yang dilakukan dengan menggunakan variabel independen pendidikan dan pelatihan serta variabel dependen kinerja pegawai.

2. Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Linier Sederhana

Berikut ini adalah hasil regresi sederhana guna menjawab permasalahan yang menjadi kajian peneliti, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Analisis yang dipakai menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 22 dengan tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan regresi sederhana adalah 95% atau dengan tingkat signifikansi 0,005 ($\alpha = 0,05$), adapun rumusnya yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Kinerja Pegawai

X = Pendidikan dan Pelatihan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel Pendidikan dan Pelatihan

Tabel 4.16
HASIL UJI HIPOTESIS

Variabel Bebas	Variabel Terikat	B	Beta	t	Sig	Ket
Pendidikan dan Pelatihan	Kinerja Pegawai	0,786	0,726	8,040	0,000	Signifikan
n = 60 R = 0,726 R Square = 0,527 F = 64,645 Sig = 0,000						

Sumber: SPSS 22

Untuk menetapkan rumusan persamaan regresi sederhana pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dilakukan analisis koefisien regresi. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Konstanta regresi: 14,286

Konstanta variabel pendidikan dan pelatihan (X): 0,786

Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi di atas, maka rumus persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = 14,286 + 0,786X$$

Persamaan regresi linier sederhana ini dapat diartikan sebagai berikut:

- i. Nilai konstanta 14,286, artinya kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sebesar 14,286 satuan, dengan ini asumsi pendidikan dan pelatihan dalam keadaan konstan/tetap.
- ii. Nilai koefisien regresi pendidikan dan pelatihan (X) 0,786, hasil ini membuktikan bahwa kinerja karyawan secara signifikan akan meningkat

sebesar 78,6% jika pendidikan dan pelatihan bagi pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara meningkat 1%.

b) Uji t

Untuk uji signifikansi pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai digunakan uji-t atau uji parsial. Digunakan untuk menguji tingkat signifikansi variabel X terhadap Y. Sampel yang digunakan sebanyak 60 orang, sehingga pengujian menggunakan uji T dan tingkat signifikansi (α) = 5% maka diperoleh T tabel sebesar 1,672. Dengan kriteria pengujian:

- i. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka variabel X mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel Y atau H_0 diterima.
- ii. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka variabel X tidak mempunyai keeratan hubungan yang signifikan dengan variabel Y atau H_0 ditolak.

Berdasarkan hasil analisis statistik untuk menguji signifikansi pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai dengan menggunakan statistik uji t dapat dilihat pada tabel 4.16 bahwa diperoleh t hitung sebesar 8,040 signifikan terhadap t sebesar 0,000. Karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($8,040 > 1,672$) atau signifikansi $t < 5\%$ ($0,000 < 0,005$) maka hasil ini menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai atau dengan kata lain bahwa hipotesis yang diajukan di bab sebelumnya dapat diterima.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Pendidikan dan pelatihan dalam organisasi memberikan manfaat yang besar bagi peserta diklat. Salah satu manfaat yang didapat dari diklat adalah dapat mengembangkan kemampuan, peningkatan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan dapat bekerja secara efisien. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan diharapkan kinerja pegawai akan meningkat atau menjadi lebih baik dibandingkan dengan sebelum diadakan pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk dilaksanakan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Adapun hasil regresi penelitian ini $Y = 14,286 + 0,786X$ yang artinya bahwa hasil ini membuktikan bahwa kinerja pegawai secara signifikan akan meningkat sebesar 78,6% jika pendidikan dan pelatihan bagi pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara meningkat 1%.

Berdasarkan hasil analisis statistik untuk menguji signifikansi pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai dengan menggunakan statistik uji t diperoleh t hitung = 8,040 signifikan terhadap t sebesar 0,000. Karena t hitung > t tabel ($8,040 > 1,672$) atau signifikansi $t < 5\%$ ($0,000 < 0,005$) maka hasil ini menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai atau dengan kata lain bahwa hipotesis yang diajukan di bab sebelumnya dapat diterima.

Selain itu, terdapat beberapa hasil penelitian relevan yang memperkuat hasil penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Asriadi (2016) dalam skripsi "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Makassar” menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai. Adapun besarnya pengaruh antara pendidikan dan pelatihan (Variabel X) terhadap Kinerja pegawai (Variabel Y) adalah sebesar 91,7%. Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Riza Rezita (2015) dengan judul skripsi “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Daerah Istimewah Yogyakarta” menunjukkan hasil t hitung $> t$ tabel dengan nilai $6,788 > 2,026$. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (Pendidikan dan Pelatihan) terhadap variabel Y (Kinerja pegawai Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Daerah Istimewah Yogyakarta).

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai maka pegawai mengalami perubahan-perubahan yang positif bagi pegawai baik pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang akan semakin meningkat dengan adanya pengembangan sumber daya manusia seperti diklat ini.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil pembahasan mengenai pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai dapat disajikan kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil analisis regresi sederhana membuktikan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Apabila pendidikan dan pelatihan ditingkatkan, maka kinerja pegawai juga akan meningkat.
2. Berdasarkan hasil analisis statistik untuk menguji signifikansi pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai dengan menggunakan statistik uji t diperoleh t hitung $>$ t tabel dan tingkat signifikansi $t < 0,005$ maka itu berarti bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai atau dengan kata lain bahwa hipotesis yang diajukan pada bab sebelumnya dapat diterima.

B. Saran

Pendidikan dan pelatihan yang telah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sangat baik. Namun penulis mencoba mengemukakan beberapa saran demi keberhasilan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sebaiknya lebih meningkatkan pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan, dalam hal ini materi yang diberikan agar lebih dikembangkan, sehingga kemampuan

pegawai dalam bekerja juga dapat ikut berkembang dan dapat lebih meningkatkan mutu dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sebaiknya lebih memperhatikan lagi potensi pegawai agar dapat memiliki pegawai yang berkualitas, sehingga akan lebih mudah mencapai kinerja pegawai sesuai yang diharapkan. Dan juga untuk lebih memotivasi pegawai dalam bekerja sehingga pegawai semangat dalam bekerja dan tercapainya tujuan perusahaan.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara selain memberikan pendidikan dan pelatihan, sebaiknya pembentukan sikap dan perilaku juga diperhatikan sehingga dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Indeks. Jakarta
- Hanggraeni, Dewi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Ibrahim, M.B.Hi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ciptapustaka Media Perintis: Bandung
- Kadow, M.R., Kawer, L., dan Tawas, H.N. 2016. Jurnal EMBA. *Pengaruh Pendidikan Pelatihan dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Manado*, (Online), Vol. 4, No. 4, (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15073/14638>, diakses 05 Januari 2018).
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, 2018. Profil Kantor KPP Makassar Utara. Makassar
- Karnama, M. M. 2016. Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat Terhadap Pengembangan Karir Pada Sekolah Staf dan Pimpinan POLRI Di Lembang Bandung*, (Online), Vol. 1, No. 2, (<https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/110/102&ved=2ahUKEwiii7yHxZfZAhVGNy8KHVUQBrAQFjADegQICrAB&usq=AOvVaw3dLXE9Kqi8O99-b7eMSWS3>, diakses 05 Januari 2018).
- Madolang, G.E., Kawe, L. Dan Uhing, Y. 2017. Jurnal EMBA. *Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk (PERSERO) Kantor Cabang Manado*, (Online), Vol. 5, No. 2, (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/17158>, diakses 05 Januari 2018).
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta
- Onibala, N.R., Tewal, R., Sendow, G.M. 2017. Jurnal EMBA. *Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Manado*, (Online), Vol. 5, No. 2, (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/17157>, diakses 05 Januari 2018).

- Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Tentang Pelatihan dan Pendidikan Pegawai Negeri Sipil
- Rahmadani, A., Nasution. I., Nasution. T. H. 2013. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Pengaruh Pendidikan dan Latihan (Diklat) Sebagai Upaya Peningkatan Kerja Pada Polda Sumatera Utara*, (Online), Vol. 1, No. 5, (<http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/1414/1378>, diakses 05 Januari 2018).
- Rori, W.J., Mekel, P.A., Ogi, I. 2014. *Jurnal EMBA. Pendidikan, Pelatihan dan Penempatan kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Inspektorat Kota Manado*, (Online), Vol. 2, No. 2, (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/4714/4237>, diakses 05 Januari 2018).
- Sakti,, R. T., dan Mulyadi. 2015. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu*, (Online), Vol. 4. No. 2, (https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&ct=j&url=http://unihaz.ac.id/upload/all/4_Jurnal_Mimbar_Mulyadi.pdf&ved=2ahUKEwilt7dxfZAhWHO48KH9A3M4ChAWMAI6BAgMEAE&usq=AOvVaw2yirgEXgpM6flqM-6hMrUh, diakses 05 Januari 2018).
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN: Yogyakarta
- Sinambela, L. P. 2012. *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sinurat, B.S.R., dan Rahardjo, M. 2017. *Diponegoro Journal Of Management. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Pengembangan Karir dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Bina Busana Internusa Semarang)*, (Online), Vol. 6, No. 1, (<http://ejournal3.unip.ac.id/index.php/djom/article/view/17528/16777>, diakses 05 Januari 2018).
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi, Alat Statistik dan Analisis Output Komputer untuk Mahasiswa dan Praktisi*. CAPS. Yogyakarta
- Sylviani, M., dan Iskandar, A. 2017. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan pada Kantor Pos Cabang Tembilahan*, (Online), Vol. 3, No. 5, (<http://ejournal.unisi.ac.id/index.php/jam/article/view/34>, diakses 05 Januari 2018).
- Tua, A.G., Tewel, B., Karuntu, M. 2014. *Jurnal EMBA. Konsep Diri, Pendidikan dan Pelatihan, Disiplin Kerja Terhadap Prestasi kerja Pegawai Di Kejaksaan*

Tinggi Sulawesi Utara, (Online), Vol. 2, No. 1, (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/3948/3460>, diakses 05 Januari 2018).

Turere, V.N. 2013. Jurnal EMBA. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey*, (Online), Vol. 1, No. 3, (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1368/1079>, diakses 05 Januari 2018).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.

Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017. Pedoman Penulisan Skripsi. Makassar

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*. Rajawali Pers. Jakarta

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Wirawan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta

Zainal, V. R., Ramly, H.M., Mutis, Thoby. dan Arafah, Wily. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : a. Pria
b. Wanita
2. Umur :Tahun
3. Pendidikan Terakhir : a. SLTA/ SMA
b. Diploma 3 (D3)
c. Sarjana (S1)
d. Pasca Sarjana (S2)
e. Tingkat Doktor (S3)
4. Lama Kerja :Tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Kuesioner ini menyatakan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara mengenai pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara
2. Pernyataan dalam kuesioner ini terdiri dari 4 (empat) pilihan jawaban, sebagai berikut:

Simbol	Kategori	Bobot Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
KS	Kurang Setuju	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

3. Untuk pernyataan beri tanda checklist (√) pada alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara.
4. Periksa kembali jawaban yang telah diisi untuk memastikan bahwa jawaban telah sesuai dengan jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara berikan, juga pastikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dijawab dengan lengkap dan tidak ada yang terlewatkan.

DAFTAR PERYATAAN

A. VARIABEL (X) : PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya berpartisipasi aktif dalam kegiatan-kegiatan Diklat.					
2	Saya mengikuti peraturan yang berlaku selama pelaksanaan Diklat.					
3	Materi yang diberikan dalam Diklat memudahkan saya dalam mengerjakan tugas yang diberikan.					
4	Metode yang digunakan dalam Diklat mempermudah saya dalam memahami materi Diklat.					
5	Saya memahami tujuan dari Pendidikan dan Pelatihan yang diberikan oleh Badan Diklat.					
6	Saya mengikuti evaluasi Diklat yang diadakan Kantor.					
7	Evaluasi Diklat dapat membantu saya menjadi lebih terlatih dan terampil dalam bekerja.					
8	Evaluasi Diklat menyadarkan kekurangan saya dalam bekerja.					
9	Dengan adanya evaluasi Diklat, saya termotivasi memperbaiki kekurangan saya selama mengikuti Diklat.					
10	Setelah mengikuti Diklat, saya dan pegawai yang lain dapat bekerja sama dengan baik.					
11	Setelah mengikuti Diklat, saya mampu mengaplikasikan materi/ teori yang telah diterima dalam melaksanakan pekerjaan.					
12	Setelah mengikuti Diklat, saya dapat menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat sesuai ketentuan.					

B. VARIABEL (Y) : Kinerja Pegawai

No	Pernyataan	Setelah Diklat				
		SS	S	KS	TS	STS
13	Saya merasa senang dan puas dengan hasil kerja yang dicapai					
14	Pekerjaan saya saat ini sesuai dengan keterampilan yang saya miliki					
15	Saya bekerja sesuai dengan prosedur organisasi/kantor					
16	Saya meneliti kembali tugas saya sebelum dikumpulkan dan dilanjutkan unit lain.					
17	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberi atasan sesuai waktu yang ditentukan					
18	Dalam bekerja saya berusaha mencapai hasil kerja melebihi standar kerja yang ditetapkan					
19	Saya menjalankan target kerja yang ditetapkan organisasi dengan penuh perhitungan					
20	Dengan keahlian yang saya miliki, saya mampu meminimalisir kesalahan dalam bekerja					
21	Dengan pengetahuan yang saya miliki, saya lebih menguasai bidang tugas yang saya kerjakan					
22	Saya sadar akan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan solusi atas permasalahan di instansi					
23	Saya berpikir kreatif guna kepentingan pekerjaan yang diperlukan					
24	Saya merasa bertanggung jawab atas peralatan (fasilitas) yang telah digunakan					
25	Saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah ditetapkan					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI DAN KERJA SAMANYA

DALAM MENGISI KUESIONER INI

**Jawaban Responden Variabel X
(Pendidikan dan Pelatihan)**

No	Butir Pernyataan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	50
3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	48
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46
7	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	48
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
10	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	46
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	50
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
14	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	48
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
16	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	53
17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	50
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
21	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	50
22	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
23	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	52
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	50
25	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	54
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	58
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
32	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	50
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
36	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	51
37	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	51

38	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	51
39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	50
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
46	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	50
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
48	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	51
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
50	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
51	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	51
52	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	52
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
54	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	52
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
58	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
59	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	50
60	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	51

**Jawaban Responden Variabel Y
(Kinerja Pegawai Setelah Diklat)**

No	Butir Pernyataan													Total
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	55
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	55
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	52
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	54
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
14	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	54
15	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
16	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	61
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	53
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
20	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	53
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
23	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	56
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
25	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
26	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	61
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	53
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
30	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	54
31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53
33	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53
34	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	55
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53
37	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	57

38	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	54
39	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	54
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
44	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	53
47	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
48	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	54
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
50	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	54
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
52	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	54
53	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	52
54	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	54
55	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	49
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
60	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	55

Hasil Distribusi Frekuensi

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	32	53,3	53,3	53,3
	Perempuan	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-25	20	33,3	33,3	33,3
	26-30	22	36,7	36,7	70,0
	31-35	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma 1	21	35,0	35,0	35,0
	Diploma 2	3	5,0	5,0	40,0
	Diploma 3	10	16,7	16,7	56,7
	S1	22	36,7	36,7	93,3
	S2	2	3,3	3,3	96,7
	SMA	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Lama kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Tahun	28	46,7	46,7	46,7
	11-15 Tahun	2	3,3	3,3	50,0
	6-10 Tahun	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	56	93,3	93,3	93,3
SS	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X.1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	51	85,0	85,0	85,0
SS	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X.2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	52	86,7	86,7	86,7
SS	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X.2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	2	3,3	3,3	3,3
S	48	80,0	80,0	83,3
SS	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X.2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	2	3,3	3,3	3,3
S	53	88,3	88,3	91,7
SS	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X.3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	56	93,3	93,3	93,3
	KS	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X.3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,7	1,7	1,7
	S	47	78,3	78,3	80,0
	SS	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X.3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	55	91,7	91,7	91,7
	SS	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X.4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,7	1,7	1,7
	S	49	81,7	81,7	83,3
	SS	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X.4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	3,3	3,3	3,3
	S	47	78,3	78,3	81,7
	SS	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X.4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,7	1,7	1,7
	S	50	83,3	83,3	85,0
	SS	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X.4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	51	85,0	85,0	85,0
	SS	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,7	1,7	1,7
	S	53	88,3	88,3	90,0
	SS	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	6,7	6,7	6,7
	S	50	83,3	83,3	90,0
	SS	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,7	1,7	1,7
	S	54	90,0	90,0	91,7
	SS	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,7	1,7	1,7
	S	55	91,7	91,7	93,3
	SS	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,7	1,7	1,7
	S	52	86,7	86,7	88,3
	SS	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	3,3	3,3	3,3
	S	49	81,7	81,7	85,0
	SS	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	3,3	3,3	3,3
	S	52	86,7	86,7	90,0
	SS	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	54	90,0	90,0	90,0
	SS	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,7	1,7	1,7
	S	49	81,7	81,7	83,3
	SS	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	55	91,7	91,7	91,7
	SS	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	56	93,3	93,3	93,3
	SS	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	49	81,7	81,7	81,7
	SS	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	3,3	3,3	3,3
	S	52	86,7	86,7	90,0
	SS	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Uji Reliabilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	25

Uji Hipotesis

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTAL_X ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTAL_Y
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,726 ^a	,527	,519	1,440

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X
b. Dependent Variable: TOTAL_Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	134,057	1	134,057	64,645	,000 ^b
	Residual	120,276	58	2,074		
	Total	254,333	59			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,286	4,839		2,952	,005
	TOTAL_X	,786	,098	,726	8,040	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Correlations

Correlations														
		X.1.1	X.1.2	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.4.1	X.4.2	X.4.3	X.4.4	TOTAL_X
X.1.1	Pearson Correlation	1	,262*	,092	,230	,356**	,196	,042	-,081	,233	,212	,081	,262*	,499**
	Sig. (2-tailed)		,043	,486	,078	,005	,133	,752	,541	,073	,103	,539	,043	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.1.2	Pearson Correlation	,262*	1	,110	,197	,352**	,075	,038	-,127	-,157	,175	,097	,085	,392**
	Sig. (2-tailed)	,043		,403	,132	,006	,570	,772	,335	,231	,182	,462	,519	,002
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.2.1	Pearson Correlation	,092	,110	1	,107	,232	,092	,290*	,414**	-,024	,423**	-,136	,247	,526**
	Sig. (2-tailed)	,486	,403		,415	,074	,486	,024	,001	,853	,001	,302	,057	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.2.2	Pearson Correlation	,230	,197	,107	1	,300*	,073	,231	-,094	,273*	,071	,196	,087	,542**
	Sig. (2-tailed)	,078	,132	,415		,020	,579	,076	,474	,035	,590	,134	,506	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.2.3	Pearson Correlation	,356**	,352**	,232	,300*	1	,158	-,063	-,045	,314*	,174	,205	,076	,562**
	Sig. (2-tailed)	,005	,006	,074	,020		,227	,630	,735	,015	,185	,117	,564	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.3.1	Pearson Correlation	,196	,075	,092	,073	,158	1	,198	-,081	,067	,061	,081	,075	,323*
	Sig. (2-tailed)	,133	,570	,486	,579	,227		,130	,541	,613	,645	,539	,570	,012
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.3.2	Pearson Correlation	,042	,038	,290*	,231	-,063	,198	1	-,129	,131	,296*	-,047	,256*	,472**

	Sig. (2-tailed)	,752	,772	,024	,076	,630	,130		,325	,318	,022	,721	,048	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.3.3	Pearson Correlation	-,081	-,127	,414**	-,094	-,045	-,081	-,129	1	,038	,171	-,104	,211	,182
	Sig. (2-tailed)	,541	,335	,001	,474	,735	,541	,325		,776	,191	,428	,105	,163
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.4.1	Pearson Correlation	,233	-,157	-,024	,273*	,314*	,067	,131	,038	1	-,033	,086	,192	,414**
	Sig. (2-tailed)	,073	,231	,853	,035	,015	,613	,318	,776		,802	,513	,142	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.4.2	Pearson Correlation	,212	,175	,423**	,071	,174	,061	,296*	,171	-,033	1	,078	,281*	,576**
	Sig. (2-tailed)	,103	,182	,001	,590	,185	,645	,022	,191	,802		,551	,030	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.4.3	Pearson Correlation	,081	,097	-,136	,196	,205	,081	-,047	-,104	,086	,078	1	-,145	,282*
	Sig. (2-tailed)	,539	,462	,302	,134	,117	,539	,721	,428	,513	,551		,268	,029
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X.4.4	Pearson Correlation	,262*	,085	,247	,087	,076	,075	,256*	,211	,192	,281*	-,145	1	,490**
	Sig. (2-tailed)	,043	,519	,057	,506	,564	,570	,048	,105	,142	,030	,268		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTAL_X	Pearson Correlation	,499**	,392**	,526**	,542**	,562**	,323*	,472**	,182	,414**	,576**	,282*	,490**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,012	,000	,163	,001	,000	,029	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														

Y.2.2	Pearson Correlation	,173	,176	,070	-,192	,035	1	-,053	,040	,096	-,085	-,076	,075	,285*	,311*
	Sig. (2-tailed)	,186	,179	,596	,141	,793		,690	,759	,466	,517	,565	,569	,027	,016
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.2.3	Pearson Correlation	-,047	,099	,110	,294*	,079	-,053	1	,093	,162	,112	,136	,272*	,095	,391**
	Sig. (2-tailed)	,723	,452	,402	,023	,547	,690		,480	,216	,394	,298	,036	,471	,002
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.3.1	Pearson Correlation	,084	,109	,467**	,332**	,221	,040	,093	1	,152	,302*	,134	,273*	,402**	,567**
	Sig. (2-tailed)	,524	,406	,000	,010	,089	,759	,480		,245	,019	,309	,035	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.3.2	Pearson Correlation	-,094	-,031	,323*	,373**	,604**	,096	,162	,152	1	,038	,233	,252	,394**	,595**
	Sig. (2-tailed)	,475	,816	,012	,003	,000	,466	,216	,245		,776	,073	,052	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.3.3	Pearson Correlation	-,076	,272*	,130	,159	,086	-,085	,112	,302*	,038	1	-,081	,013	,112	,298*
	Sig. (2-tailed)	,565	,036	,322	,225	,514	,517	,394	,019	,776		,541	,922	,394	,021
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.4.1	Pearson Correlation	-,067	-,022	,159	,423**	,114	-,076	,136	,134	,233	-,081	1	,219	,136	,335**
	Sig. (2-tailed)	,610	,868	,226	,001	,385	,565	,298	,309	,073	,541		,093	,298	,009

	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.4.2	Pearson Correlation	-,119	-,145	,316*	,523**	,110	,075	,272*	,273*	,252	,013	,219	1	,512**	,547**
	Sig. (2-tailed)	,364	,270	,014	,000	,401	,569	,036	,035	,052	,922	,093		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.4.3	Pearson Correlation	-,047	,099	,410**	,294*	,212	,285*	,095	,402**	,394**	,112	,136	,512**	1	,661**
	Sig. (2-tailed)	,723	,452	,001	,023	,105	,027	,471	,001	,002	,394	,298	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,200	,391**	,637**	,584**	,507**	,311*	,391**	,567**	,595**	,298*	,335**	,547**	,661**	1
	Sig. (2-tailed)	,126	,002	,000	,000	,000	,016	,002	,000	,000	,021	,009	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

BIOGRAFI PENULIS



MERYAM, Lahir pada tanggal 09 Oktober 1995, di Galung Boddong, Kabupaten Bulukumba dari pasangan suami istri Bapak Muhammad Hatta dan Ibunda A. Nur Aeni. Penulis merupakan anak 5 dari 8 bersaudara. Penulis pertama kali masuk pendidikan formal di SDN 242 Galung Boddong (Lulus tahun 2007). Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 4 Bulukumpa, pindah sekolah pada tahun 2008 di SMP Negeri 6 Sinjai Selatan (Lulus pada tahun 2010). Setelah tamat penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 1 Sinjai Selatan (Lulus tahun 2013). Kemudian, pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen melalui seleksi penerimaan Mahasiswa baru dan sementara menjalani perkuliahan di kampus yang Insyaa Allah tahun ini mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1). Akhir kata, Penulis berharap penulisan Skripsi ini dapat memberi kontribusi yang positif bagi dunia pendidikan.