

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang menentukan eksistensi dan keberhasilan organisasi. Dimana sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kompetensi akan memberikan pengaruh positif bagi kemajuan organisasi. Sebagai aset yang berharga, organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu berprestasi, memiliki motivasi tinggi dan mampu bekerja sebaik mungkin dalam mencapai tujuan.

Saat ini salah satu sumber keuangan daerah berasal dari pendapatan asli daerah (PAD) yang salah satu bagiannya diperoleh dari penerimaan pajak daerah. Dengan diberlakukannya Undang-undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, terdapat perubahan pembatasan jenis pajak yang dimana 16 jenis pajak yang dipungut oleh daerah, 5 yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak alat berat, pajak penggunaan bahan bakar kendaraan, pajak rokok dan pajak pemanfaatan air permukaan dan 11 jenis pajak kabupaten/kota yang diantaranya yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak air bawah tanah, pajak BPHTB, pajak parkir, pajak sarang burung walet, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak penerangan jalan serta pajak bumi dan bangunan.

Daerah Kabupaten Deli Serdang telah menetapkan Peraturan Daerah No.2 tahun 2011 Tentang Pajak Daerah guna untuk menggali potensi potensi pajak daerah yang dapat meningkatkan pendapatan daerah dan

juga membantu aparaturnya pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya. Melalui Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Deli Serdang sebagai instansi pemerintah yang berfungsi dalam mengelola dan memantau sumber pendapatan asli daerah yang salah satunya adalah pajak yang diharapkan pendapatan daerah akan meningkat setiap tahunnya.

Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang adalah suatu instansi yang berada dibawah pimpinan pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penerimaan pendapatan daerah melalui kordinasi dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak dan lain sebagainya. Bapenda dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah.

Kesejahteraan masyarakat akan banyak bergantung pada pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah harus menggali semaksimal mungkin sumber-sumber pendapatan asli daerah dikarenakan menjadi salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan dari penyelenggara otonomi daerah. Semakin tinggi pendapatan asli daerah maka semakin tinggi pula kemampuan pemerintah daerah untuk membiayai kebutuhannya sendiri. Hal ini berarti membuktikan bahwa pemerintah daerah telah berhasil meyelenggarakan otonomi daerah.

Dan dalam mewujudkan itu diperlukan sumber daya manusia yang berprestasi dan professional sehingga amanat dan tugas yang diberikan bisa diselesaikan dengan optimal. Dan dengan sumber daya manusia yang berprestasi, pelaksanaan memungut pajak akan terlaksana dengan baik.

Prestasi kerja karyawan merupakan hasil pekerjaan yang dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Prestasi kerja memainkan peranan penting bagi peningkatan kemajuan atau perubahan kearah yang lebih baik untuk mencapai tujuan organisasi. Prestasi kerja itu sangat penting didalam organisasi, apabila tingkat prestasi kerja pegawai menurun maka itu akan berdampak pada penurunan hasil pendapatan organisasi atau lembaga. Melalui prestasi kerja diharapkan setiap pegawai dalam suatu organisasi atau lembaga dapat menyadari akan betapa pentingnya tugas dan pekerjaan yang dibebankan menjadi tanggung jawabnya. Karena prestasi kerja merupakan penilaian akan kesanggupan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, bermutu dan tepat sasaran.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, prestasi diartikan sebagai hasil usaha yang dicapai dari apa yang dikerjakan atau yang diusahakan. Seseorang dianggap berprestasi jika dia telah meraih sesuatu hasil dari apa yang diusahakan, baik karena hasil belajar, bekerja atau berlatih keterampilan dalam bidang tertentu. Prestasi merupakan sesuatu hal yang penting untuk diraih oleh setiap individu atau organisasi dalam hal aktivitas, kegiatan ataupun bekerja.

Standar Operasional Prosedur diperlukan sebagai acuan dalam bekerja disetiap instansi atau organisasi. Berikut Standar Operasional prosedur dari prestasi kerja :

	PRESTASI PEGAWAI	
	BADAN PENDAPATAN DAERAH DELI SERDANG JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO.2 LUBUK PAKAM, KABUPATEN DELI SERDANG	No : A.17/SOP/BPMTL/DS Mulai : 20/02/2019 Revisi : 01 Halaman : 1 dari 1
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Terbit : 2019
Pengertian	Hasil usaha yang dicapai dari apa yang dikerjakan atau yang sedang diusahakan. Melalui prestasi, individu dapat memotivasi dirinya untuk meraih sesuatu yang lebih dari capaian sebelumnya.	
Tujuan	Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana pegawai bisa sukses dalam pekerjaan dan sebagai alat untuk mengembangkan kecakapan pegawai.	
Prosedur	1. Para pegawai dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal 2. Para pegawai bisa memenuhi target kerja yang diberikan. 3. Dalam jangka waktu yang diberikan, para pegawai mampu bekerja secara penuh. 4. Para pegawai mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak bagi masyarakat guna meningkatkan hasil kerja. 5. Para pegawai mampu mengevaluasi hasil kerja yang dicapai	
Unit Terkait	1. Kepala Badan 2. Kepala Bidang 3. Pegawai Bapenda	

Gambar 1.1
Standar Operational Prosedur Prestasi Kerja Pegawai Bapenda Deli Serdang

Sumber : Bapenda Deli Serdang

Dari gambar 1.1 dapat dipahami bahwa Bapenda mempunyai standar operational prosedur pada prestasi kerja sebagai pedoman dalam meraih prestasi kerja. Mengingat pentingnya pendapatan asli daerah bagi pembangunan daerah yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, maka Badan Pendapatan Daerah membutuhkan SDM atau pegawai yang kompeten sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 1.1
Jumlah Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang Berdasarkan Retribusi Daerah Yang Dikumpulkan Oleh Pegawai Bapenda Deli Serdang

Tahun	Jumlah Pendapatan Daerah	Target	Target Yang Belum Terpenuhi	%
2017	Rp.556.367.084.258	Rp.582.022.000.000	Rp.25.654.915.742	95%
2018	Rp.568.369.827.402	Rp.720.622.000.000	Rp.152.252.172.598	79%
2019	Rp.652.563.159.102	Rp.940.882.220.000	Rp.288.319.060.898	69,5%
2020	Rp.608.845.009.705	Rp.881.671.250.000	Rp.272. 826.240.295	69%
2021	Rp.660.785.079.834	Rp.1.188.522.247.055	Rp.527.737.167.321	55,5%
2022	Rp.770.866.025.957	Rp.1.206.597.247.055	Rp.435.731.221.098	64%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang

Menurut SOP A.17/SOP/BPMTL/DS prosedur poin 2 "para pegawai bisa memenuhi target kerja yang diberikan" dengan kenyataan dari data tabel diatas dapat dipahami bahwa dari tahun 2017 sampai 2022 mengalami peningkatan pendapatan. Akan tetapi tidak selalu memenuhi target yang harus dicapai. Untuk tahun 2017 tidak mencapai target, pendapatan yang harus Dicapai pada tahun 2017 adalah : Rp. 25.654.915.742. Untuk tahun 2018 tidak mencapai target, pendapatan yang harus dicapai dari kurangnya pendapatan yang dicapai pada tahun 2018 adalah : Rp. 152.252.172.598. Untuk tahun 2019 tidak mencapai target, pendapatan yang harus dicapai dari kurangnya pendapatan yang dicapai pada tahun 2019 adalah : Rp. 288.319.060.898. Untuk tahun 2020 tidak mencapai target, pendapatan yang harus dicapai dari kurangnya yaitu untuk tahun 2020 adalah : Rp. 272.826.240.295.

Untuk tahun 2021 tidak mencapai target, pendapatan yang harus dicapai dari kurangnya pendapatan yang dicapai pada tahun 2021 adalah : Rp. 527.737.167.221. Untuk tahun 2022 tidak mencapai target, pendapatan yang harus dicapai dari kurangnya pendapatan yang dicapai pada tahun 2022 adalah : Rp. 435.731.221.098.

Dengan tidak selalu mencapai target disetiap tahunnya hal ini menandakan tidak ada kemampuan pegawai yang ingin berprestasi dalam pencapaian target. Menurut Badriyah (2018:136), Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Sejalan dengan menurut Dharma (2018:1) mendefinisikan “prestasi kerja adalah proses penampilan kerja atau pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang”. Dalam hal prestasi kerja, Para pegawai yang bekerja di Bapenda DeliSerdang masih belum berinovasi dan belum memiliki langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan hasil pajak.

Dikarenakan para pegawai yang bekerja masih belum berupaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak kepada masyarakat dan pengusaha lainnya. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, para pegawai dapat memberikan penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat dengan baik. Selain itu pihak Bapenda juga dapat menyampaikan himbauan kepada wajib pajak untuk segera mendaftarkan objek pajaknya apabila ada yang belum didaftarkan. himbauan ini dapat dilakukan melalui UPT

dikecamatan bersama perangkat desa agar dapat disosialisasikan secara langsung kepada wajib pajak.

Penyebab lain yang mengakibatkan tidak tercapainya target pendapatan Bapenda Deli Serdang adalah pemahaman pegawai yang terkait dengan pajak daerah yang masih kurang. Dikarenakan pemahaman pegawai terkait dengan pajak dan retribusi daerah menjadi penting karena pegawai yang ada dilapangan harus dapat memberikan penjelasan yang mudah dan dimengerti oleh masyarakat.

Dalam wujud untuk mendapatkan prestasi dalam hal bekerja, diperlukan adanya sikap profesionalisme dalam menangani pekerjaan. Adapun menurut Sedarmayanti (2010:960) Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Untuk terwujudnya pendapatan daerah yang lebih optimal, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan professional sebagai penggerak dalam melakukan peningkatan pendapatan daerah melalui pajak.

Para pegawai yang bekerja dituntut untuk memiliki pengetahuan mengenai pajak, landasan hukum yang mengikat, professional dalam berbicara dan bersosialisasi dan mampu menguasai wilayah kerja yang sudah dibagi tugaskan oleh Bapenda Deli Serdang

Profesionalisme yang di maksud adalah bagaimana seorang pegawai bisa menempatkan dirinya selama berada dalam lingkup kerja maupun luar lingkup kerja. Bagaimana seorang pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan

dengan penuh tanggung jawab, tepat waktu dan memiliki nilai integritas. Integritas sendiri dapat berkaitan dengan sifat dan karakter dari seseorang. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh Pegawai juga bagaimana dia bisa manajemen emosi serta pikirannya atau membedakan hal pribadi dengan pekerjaan.

Dalam dunia kerja, menjadi seorang yang profesional bukanlah hal yang mudah. Bukan hanya keahlian dan pengetahuan saja yang penting. Menjadi seseorang yang profesional terhadap pekerjaannya, berarti seorang Pegawai dapat memposisikan dirinya sebagai seseorang yang paham akan tanggung jawab pekerjaannya baik secara individu, secara tim/berkelompok serta mampu mencapai tujuan suatu instansi/perusahaan. Persaingan yang ketat menjadikan pegawai untuk dituntut menjadi seseorang yang profesionalisme

Dalam hal ini dimensi profesionalisme adalah kompetensi. saat ini Bapenda memiliki standar operasional prosedur dalam profesionalisme pegawai. Berikut daftarnya :

	PROFESIONALISME PEGAWAI	
	BADAN PENDAPATAN DAERAH DELI SERDANG JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO.2 LUBUK PAKAM, KABUPATEN DELI SERDANG	No : A.05/SOP/BPMTL/DS Mulai : 20/02/2019 Revisi : 03 Halaman : 1 dari 1
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Terbit : 2019
Pengertian	Sesuatu yang bersangkutan dengan profesi atau memerlukan kepandaian khusus dalam menjalankan pekerjaan dan merupakan suatu kompetensi yang menjadi tolak ukur dalam pekerjaan.	
Tujuan	Dapat meningkatkan kualitas kerja baik secara individu atau instansi. Dengan menjunjung tinggi standar etika dan kinerja yang baik dapat menghasilkan tugas secara konsisten.	
Prosedur	1. Pegawai mempunyai pengetahuan tentang administrasi dan pajak, pengetahuan tentang hukum-hukum pajak dengan skala nilai (Istimewa, Baik dan Cukup) 2. Pegawai mempunyai keterampilan komunikasi dan keterampilan bersosialisasi dengan skala nilai (Istimewa, Baik dan Cukup) 3. Pegawai memiliki sikap profesional dan jujur 4. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik. 5. Pegawai mampu menerapkan kedisiplinan di lingkungan kerja	
Unit Terkait	1. Kepala Badan 3. Kepala Sub Bidang 5. Pegawai Bapenda 2. Kepala Bidang 4. Pegawai Tata Usaa	

Gambar 1.2
Standar Operasional Prosedur Profesionalisme Pegawai
Bapenda Deli Serdang
 Sumber : Bapenda Deli Serdang

Dalam hal profesionalisme, Bapenda memiliki standar operational prosedur yang harus dijalankan oleh semua pegawai bapenda agar terciptanya pekerjaan yang teratur dan hasil yang di inginkan Sumber daya yang professional menjadi unsur yang sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, semua akan terwujud apabila pegawai sempurna dalam menjalankan tugas secara profesional. Dengan ini, pegawai juga harus mampu bekerja secara efektif dan efisien demi untuk meningkatkan roda pemerintahan. Dalam hal profesionalisme berikut data profesionalisme pegawai Bapenda :

Tabel 1.2
Profesionalisme Pegawai Bapenda Deli Serdang

No	Skala	Nilai	Pengetahuan Pajak dan Administrasi	Pengetahuan Tentang hukum hukum Pajak	Keterampilan Komunikasi dan Sosialisasi
1.	A (Istimewa)	100-90	25 Pegawai	30 Pegawai	37 Pegawai
2.	B (Baik)	89-80	20 Pegawai	20 Pegawai	33 Pegawai
3.	C (Cukup)	79-70	35 Pegawai	15 Pegawai	27 Pegawai
4.	D (Kurang Baik)	69-60	10 Pegawai	15 Pegawai	-
5.	E (Buruk)	59-0	7 Pegawai	17 Pegawai	-
Jumlah			97 Pegawai	97 Pegawai	97 Pegawai

Sumber : Data Pegawai Bapenda Tahun 2022

Menurut No. SOP A.5/SOP/BPMTL/DS prosedur point 1 dan 2 dan dibandingkan dengan kenyataan data tabel 1.2 diatas dapat dipahami bahwa Bapenda memiliki Skala tentang kompetensi profesionalisme pegawai. Dalam prosedur pegawai, diharuskan mempunyai skala A sampai dengan C. untuk terciptanya pegawai yang berkompeten dan juga profesional. Akan tetapi masih ada pegawai yang belum memenuhi skala kompetensi dengan mendapatkan nilai yang tidak memenuhi

Dalam hal ini pegawai yang mendapatkan skala kurang baik yaitu 10 orang dengan pengetahuan pajak dan administrasi dan 15 pegawai untuk pengetahuan tentang hukum-hukum pajak. Dan untuk kategori buruk ada 7 pegawai yang memiliki skala yang buruk dengan pengetahuan pajak dan administrasi dan 17 pegawai dengan pengetahuan tentang hukum-hukum pajak. Dikarenakan masih adanya pegawai yang belum cukup pengetahuan dan keterampilan, ini akan berdampak pada kinerja pegawai yang nantinya akan tertuju pada prestasi kerja pegawai

Selain itu pegawai bapenda mempunyai pegawai yang cukup handal dalam keterampilan komunikasi dan bersosialisai dengan menunjukkan tidak adanya pegawai yang memiliki nilai yang dibawah dari “Cukup”, semua pegawai memiliki penilaian yang bagus, diharapkan dengan keterampilan yang cukup dan baik dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai Bapenda

Menurut Mohtar (2019) pengalaman kerja yang didapat karyawan bisa memberikan pengetahuan dan keterampilan kerja yang dapat meningkatkan prestasi kerjanya. Dalam hal ini Bapenda memiliki standar operasional prosedur mengenai pengalaman kerja, berikut daftarnya :

PENGALAMAN KERJA		
	BADAN PENDAPATAN DAERAH DELI SERDANG JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO.2 LUBUK PAKAM, KABUPATEN DELI SERDANG	No : A.08/SOP/BPMTL/DS Mulai : 20/02/2019 Revisi : 01 Halaman : 1 dari 1
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Terbit : 2019
Pengertian	Merupakan suatu kemampuan, pengetahuan dan keterampilan seseorang yang diperoleh melalui tindakan, reaksi, kecekatan dan berbagai percobaan yang dilakukan	
Tujuan	1. Meningkatkan kinerja agar dapat lebih baik dari sebelumnya 2. Sebagai evaluasi untuk pengembangan diri dalam bekerja 3. Mendapatkan pegawai yang berkualitas dalam hal pendidikan yang sesuai dengan posisi pekerjaan	
Prosedur	1. Pegawai harus memiliki pengalaman bekerja minimal 1 tahun 2. Pegawai memiliki pendidikan yang sesuai dengan posisi pekerjaan 3. Pegawai mempunyai kemampuan komunikasi yang baik 4. Pegawai mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja 5. Pegawai mampu bekerja sama dengan tim	
Unit Terkait	1. Kepala Badan Bapenda 2. Kepala Bidang 3. Kasubid Badan 4. Pegawai Tata Usaa 5. Pegawai	

Gambar 1.3
Standar Operasional Prosedur Pengalaman Kerja Pegawai Bapenda Deli Serdang

Sumber : Bapenda Deli Serdang

Dari gambar 1.3 diatas dapat dipahami bahwa Bapenda memiliki standar operational prosedur dalam pengalaman kerja, hal ini bertujuan agar teraturnya para pegawai dalam bidang pengalaman kerja masing masing agar terciptanya kinerja yang optimal. Pengalaman kerja berfungsi sebagai penilaian terhadap calon pegawai yang ingin bergabung dengan tujuan agar terciptanya pegawai yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pegawai. Selain pendidikan formal yang harus dimiliki, individu juga perlu memiliki pengalaman melalui tahapan masa kerja, serta mampu beradaptasi dengan lingkungan dalam organisasi. Pengalaman kerja yang dimiliki oleh masing-masing anggota organisasi berbeda beda, dikarenakan setiap individu memiliki latar belakang pekerjaan dan bidang kerja yang juga beragam (Sastroadiwiry:2012). Berikut adalah daftar pengalaman kerja pegawai Bapenda Deli Serdang :

Tabel 1.3
Pengalaman Kerja Pegawai Bapenda Deli Serdang

No.	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah Pegawai
1.	0 (Tidak Berpengalaman)	7 Pegawai
2.	1 Sampai 3	6 Pegawai
3.	3 Sampai 6	17 Pegawai
4.	6 Sampai 9	20 Pegawai
5.	9 Sampai 12	24 Pegawai
6.	>= 12	23 Pegawai
	Jumlah	97 Pegawai

Sumber : Data Pegawai Bapenda Deli Serdang Tahun 2022

Menurut SOP A.08/SOP/BPMTL/DS dengan prosedur point 1 "pegawai harus memiliki pengalaman bekerja 1 tahun" dan dibandingkan dengan kenyataan data tabel 1.3 diatas dapat dipahami bahwa ada pegawai yang belum mempunyai latar belakang pengalaman kerja tetapi sudah dapat bekerja di Bapenda Deli Serdang. hal ini tidak sesuai dengan SOP dari Bapenda Deli Serdang yaitu harus memiliki pengalaman kerja minimal 1 tahun dengan sebanyak 7 pegawai. hal ini akan berdampak pada kinerja pegawai yang nantinya akan mempengaruhi hasil kerja hingga prestasi

Pegawai dapat mencerminkan seberapa besar kemampuan seseorang dalam memahami pekerjaannya serta penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya dalam menyelesaikan tugasnya yang bisa diukur dari lama masa kerjanya. Pengalaman kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan kerja dan kinerja karyawan (Devisca dan Mukzam.2018). Sejalan dengan Robbins dan Timoty (2014) mengungkapkan bahwa semakin tinggi pengalaman dalam diri pegawai akan diikuti dengan semakin tingginya prestasi yang dihasilkan oleh pegawai tersebut. Sebaliknya, apabila pengalaman kerja dalam diri pegawai tersebut rendah maka akan menaruh dampak buruk pada semakin menurunnya prestasi kerja pegawai itu sendiri.

Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat dan keahlian serta keterampilan yang dimiliki makin rendah. Pengalaman yang dimiliki pegawai kadang lebih dihargai daripada tingkat pendidikan yang tinggi.

Dapat dipahami bahwa pengalaman kerja sangat berpengaruh dalam menciptakan kualitas kerja para pegawai, yang nantinya akan dibuktikan dengan berprestasi atau tidaknya pegawai tersebut dalam menjalankan tugasnya.

Dalam standar operasional prosedur, terdapat point yang menyebutkan “pendidikan harus sesuai dengan posisi pekerjaan yang diinginkan. Dalam hal ini terdapat informasi mengenai point tersebut.

Berikut daftarnya :

Tabel 1.4
Pengalaman Pendidikan dengan posisi pekerjaan pegawai Bapenda Deli Serdang

No.	Pendidikan	Posisi	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan lanjut dari (tidak sesuai)
1.	Sarjana Sosial, Sarjana Akuntansi Sarjana Hukum	Kasubid	4 Pegawai	-	-
2.	Sarjana Sosial, Sarjana Ekonomi Sarjana hukum	Staff lapangan	16 Pegawai	23 Pegawai	5 Sarjana Pendidikan 5 Sarjana Pendidikan Islam 3 Diploma komputer 3 Diploma Keperawatan 4 Sarjana Pertanian 3 Sarjana Kesehatan Masyarakat
3.	Sarjana Akuntansi, Sarjana Ekonomi Sarjana Komputer	Administrasi	19 Pegawai	-	-
4.	Sarjana Ilmu Komunikasi, Sarjana Akuntansi Sarjana Sosial	Customer Service	13 Pegawai	-	-
5.	SMA	Operator	12 Pegawai	10 Pegawai	5 Sarjana manajemen 3 Sarjana Sosial 2 Sarjana Komputer
6.	Jumlah		64 Pegawai	33 Pegawai	

Sumber : Bapenda Deli Serdang tahun 2022

Menurut SOP No. A.08/SDM/BPMTL/DS menurut prosedur point 2 dan dengan kenyataan data tabel 1.4 diatas dapat dibandingkan bahwa ada beberapa pegawai yang tidak memenuhi kualifikasi dalam point standar operasional prosedur yaitu mengenai pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan. Terdapat 2 posisi pegawai yang tidak sesuai dengan pendidikan, kemudian ada 23 pegawai staff lapangan yang tidak sesuai dengan pendidikan dengan posisi pekerjaan

Hal ini akan berdampak pada proses bekerja yang tidak dilatar belakangi pendidikan. Dan yang terakhir ada posisi operator yang tidak sesuai dengan pendidikan yang berjumlah 10 pegawai. Dengan adanya tidak kesesuaian dengan pendidikan atau pengetahuan akan berpengaruh dalam proses bekerja. Dalam hal ini Para pegawai yang masih belum cukup berpengalaman bisa diberikan solusi untuk bekerja secara optimal dengan cara diberikan pengetahuan dan informasi yang akurat dari para senior mereka. Dan para pegawai harus memiliki rasa ingin tahu yang lebih besar dengan banyak bertanya kepada para senior agar memiliki pengetahuan yang bertambah mengenai pekerjaannya. Sehingga dengan banyaknya informasi dan pengetahuan yang diberikan akan membantu para pegawai terhindar dari masalah pekerjaan dan untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam bekerja.

Kemudian hal yang berpengaruh dalam terbentuknya prestasi kerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja dalam suatu pekerjaan sangatlah penting untuk diperhatikan. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh

terhadap para pegawai dimana lingkungan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Berikut Standar Operational Prosedur dari Bapenda Deli Serdang:

LINGKUNGAN KERJA		
	BADAN PENDAPATAN DAERAH DELI SERDANG JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO.2 LUBUK PAKAM, KABUPATEN DELI SERDANG	No : A.10/SCP/BPMTL/DS Mulai : 20/02/2019 Revisi : 01 Halaman : 1 dari 1
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Terbit : 2019
Pengertian	Merupakan serangkaian sifat kondisi kerja yang dapat diukur berdasarkan persepsi bersama dari para anggota organisasi yang hidup dan bekerjasama dalam suatu organisasi.	
Tujuan	Untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik guna memberikan kenyamanan dan kondusif sehingga dapat memberikan semangat kerja yang tinggi dan hubungan yang harmonis dengan sesama rekan kerja.	
Prosedur	1. Penataan yang baik terhadap lingkungan fisik Instansi 2. Penataan yang rapi dan baik pada ruang kerja 3. Menciptakan keamanan dan kebersihan lingkungan kerja 4. Menciptakan kekeluargaan dan kebersamaan pegawai 5. Mampu menjaga Fasilitas lingkungan kerja. 6. Pegawai mampu merawat alat-alat dan peralatan kantor	
Unit Terkait	1. Kepala Badan 3. Kasubid Badan 5. Pegawai Bapenda 2. Kepala Bidang 4. Pegawai Tata Usaa	

Gambar 1.4
Standar Operasional Prosedur Lingkungan Kerja Bapenda Deli Serdang
 Sumber : Bapenda Deli Serdang

Menurut (Mangkunegara, 2017) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya dapat dilaksanakan dengan baik.

Kondisi lingkungan dapat dikatakan dengan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Jenis lingkungan kerja dibagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik yaitu semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja baik dengan atasan yang nyaman bagi pegawai maka dapat meningkatkan lingkungan kerja

Menurut Asy'ari (2011) lingkungan kerja adalah suatu lingkungan dimana pegawai bekerja, sedangkan kondisi kerja merupakan kondisi dimana pegawai tersebut bekerja. Menurut Sukarto dan Indriyo (2010) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan tempat kerja. Di Bapenda Deli serdang memiliki lingkungan kerja sebagai berikut :

Tabel 1.5
Lingkungan Kerja Bapenda Deli Serdang

No	Nama	Jumlah Yang Tersedia	Jumlah yang tidak berfungsi	Status
1.	Dalam ruangan dan diluar ruangan	1 Gedung	-	Normal
2.	Bola lampu	42 Unit	10 Buah	Rusak
3.	AC	25 Unit	12 Unit	Rusak
4.	Ruangan	14 Ruangan	10 Ruangan kondisi sempit	Tidak normal
5.	ventilasi	10 buah	-	Kurang memadai
6.	Security	2 orang	-	Kurang memadai
7.	Tempat Sampah, alat kebersihan	10 unit	4 rusak	Rusak

Sumber : Fasilitas Bapenda Deli Serdang tahun 2022

Menurut SOP No. A.10/SOP/BPMTL/DS/ dari prosedur point 1,2,3 dan 5 dengan dibandingkan data tabel 1.5 diatas dapat dipahami bahwa Bapenda Deli Serdang mempunyai gedung dengan kapasitas yang normal, tidak memiliki masalah dalam gedung. Dalam hal penerangan, Bapenda Deli Serdang mempunyai 42 bola lampu yang tersebar di beberapa koridor dan ruangan gedung akan tetapi terdapat 10 unit bola lampu yang rusak hal ini dapat mengganggu aktivitas pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Setelah itu ada pengatur suhu, Bapenda Deli Serdang memiliki 25 unit pengatur suhu akan tetapi ada beberapa pengatur suhu yang tidak dapat digunakan yang berjumlah 12 unit. Hal ini tidak terlalu mengganggu aktivitas pegawai dalam bekerja akan tetapi para pegawai yang bekerja menjadi tidak nyaman dikarenakan kegerahan dari akibat AC yang rusak hal

ini akan berdampak pada kinerja pegawai yang nantinya akan mempengaruhi prestasi kerja.

Pegawai Bapenda Deli Serdang yang bekerja didalam gedung cukup banyak. Didalam gedung Bapenda memiliki 14 ruangan yang terbagi sesuai dengan bidang pekerjaannya. Akan tetapi gedung Bapenda Deli Serdang memiliki beberapa ruangan yang sempit dengan jumlah 10 ruangan. Hal ini dapat mengganggu pegawai dalam bergerak disetiap aktivitasnya. Dalam ruangan yang sempit ditambah dengan beberapa peralatan kantor, lemari arsip sehingga membuat terbatasnya pergerakan pegawai dalam bekerja. ini sangat mempengaruhi pegawai dalam bekerja untuk menghasilkan prestasi.

Dalam hal sirkulasi udara, Bapenda Deli Serdang mempunyai 10 ventilasi udara. Akan tetapi, dengan jumlah 10 buah sangatlah tidak cukup dalam hal sirkulasi udara. Rata rata didalam ruangan banyak yang tidak memakai ventilasi udara dan sangat tertutup. Hal ini membuat tidak adanya sirkulasi udara yang terjadi diruangan pegawai.

Selanjutnya dalam hal kebersihan, Bapenda Deli Serdang Kurang memperhatikan kebersihan, keindahan dan kerapian diarea kerjanya. Ini membuat tidak optimalnya menjaga kebersihan di lingkungan kerja Bapenda Deli Serdang. Hal ini akan berdampak pada kenyamanan bekerja .

Dengan alat yang lengkap Dan memadai, kebersihan dapat terjaga dan pegawai juga dianjurkan untuk menjaga kebersihan di lingkungan kerja. Tujuannya untuk terciptanya keindahan dan kenyamanan lingkungan kerja. hal ini akan membuat daya semangat pegawai menjadi bertambah.

Dalam hal keamanan, lingkungan kerja Bapenda hanya memiliki 2 petugas keamanan dikarenakan lingkungan kerja Bapenda Deli Serdang sangat dekat dengan bank. Oleh karena itu tidak cukup hanya dengan 2 personil mengingat Bapenda Deli Serdang selalu banyak berkaitan Dengan transaksi keuangan diwilayahnya. Sehingga dikhawatirkan semua kalangan bisa saja masuk tanpa izin dan membuat ketidaknyamanan di lingkungan kerja.

Dalam lingkungan kerja fisik masih ada kendala dan kekurangan yang membuat pegawai tidak cukup optimal bekerja sehingga menghambat pekerjaan yang nantinya akan mengarah kepada prestasi kerja pegawai. kemudian ada lingkungan kerja non fisik di lingkungan Bapenda Deli Serdang. Lingkungan non fisik ini salah satunya hubungan kerja dengan atasan kemudian rekan kerja sampai dengan bawahan dalam struktur pekerjaan. Di Bapenda masih mengalami kurangnya hubungan pekerjaan yang tidak cukup baik dikarenakan banyaknya pekerjaan membuat perasaan tidak terkontrol sehingga menimbulkan emosional, yang menyebabkan sering terjadinya perdebatan dan argumen dalam perihal pekerjaan.

Dan yang hampir terjadi yaitu sering membawa masalah pribadi ke lingkungan kerja yang menyebabkan tidak fokusnya pegawai sehingga membuat kesalahan dalam pekerjaan dan rekan kerja menjadi terganggu dengan sikap pegawai yang membawa emosional dalam hal pekerjaan.

Tabel 1.6
Research Gap Profesionalisme Terhadap Prestasi Kerja

Judul	Hasil	Peneliti
Pengaruh Profesionalisme terhadap Prestasi Kerja	Terdapat pengaruh signifikan antara Profesionalisme terhadap Prestasi Kerja	Qamila, Rukhayati dan Abdul Rahman.(2021)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Profesionalisme terhadap Prestasi Kerja	Dian Agustian (2005)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Qamila, Rukhayati dan Abdul Rahman (2021) menyimpulkan bahwa terjadi signifikan antara profesionalisme terhadap prestasi kerja, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dian Agustian (2005) dengan hasil menunjukkan bahwa profesionalisme tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja.

Tabel 1.7 Research Gap Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Judul	Hasil	Peneliti
Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Prestasi Kerja	Terdapat pengaruh signifikan antara Pengalaman Kerja terhadap Prestasi Kerja	Inayat Hanum dan Hasfi Nazifi (2022)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Pengalaman Kerja terhadap Prestasi Kerja	Nailatul Hasana, Hadi Sunaryo dan Restu Milla (2020)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Inayat Hanum dan Hasfi Nazifi (2022) menyimpulkan bahwa terjadi signifikan antara pengalaman kerja terhadap prestasi kerja, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nailatul Hasana, Hadi Sunaryo dan Restu Milla (2020) dengan hasil menunjukkan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja.

Tabel 1.8
Research Gap Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Judul	Hasil	Peneliti
Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja	Terdapat pengaruh signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja	Citra Indah Zuana, Bambang Swasto dan Heru Susilo (2014)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja	Andik Dwi Prasetyo dan Veronika Nuraeni (2020)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Citra Indah Zuana, Bambang Swasto dan Heru Susilo (2014) menyimpulkan bahwa terjadi signifikan antara Lingkungan kerja terhadap prestasi kerja, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Andik Dwi Prasetyo dan Veronika Nuraeni (2020) dengan hasil menunjukkan bahwa Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja.

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka terdapat hal yang perlu diteliti agar dapat memberikan gambaran

yang jelas mengenai keadaan instansi yang sebenarnya. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Profesionalisme, Pengalaman Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi kerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi pada Bapenda Deli Serdang yang telah dijelaskan di atas maka masalah dalam penelitian ini dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Terdapat target yang tidak sesuai sehingga mempengaruhi prestasi kerja pegawai yang dibuktikan dari rendahnya pendapatan yang dilakukan oleh pegawai Bapenda Deli Serdang.
2. Terdapat adanya faktor ketidaksesuaian profesionalisme yang didukung dengan keterampilan dan pengetahuan pekerjaan.
3. Terdapat adanya ketidaksesuaian pengalaman kerja dan pengalaman pendidikan dengan posisi pekerjaan.
4. Terdapat lingkungan kerja yang tidak mendukung optimalnya pekerjaan pegawai Bapenda Deli Serdang.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas maka dapat dibuat rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh profesionalisme secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang
2. Apakah terdapat pengaruh pengalaman kerja secara positif dan

Signifikan prestasi kerja pegawai Bapenda Deli Serdang

3. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan kerja secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang ?
4. Apakah terdapat pengaruh profesionalisme pengalaman kerja dan lingkungan kerja secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang ?

1.4. Batasan Masalah

Pada penelitian ini hanya berfokus pada pegawai dan dalam penelitian ini mengingat masih minimnya informasi serta data yang diterima maka dari itu penelitian ini hanya berfokus pada variabel profesionalisme, pengalaman kerja dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja pegawai.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang ditarik dari rumusan masalah diatas sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang.

3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Bapenda Deli Serdang
4. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme, pengalaman kerja dan lingkungan kerja secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari diadakannya penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan masukan dan evaluasi yang dilakukan oleh pihak Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang sehingga nantinya mampu menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut

a. Bagi Penulis

Dapat memberikan penambahan wawasan dari sistem kebijakan instansi dan mampu menerapkannya di lingkungan pekerjaan.

b. Bagi Peneliti selanjutnya

Dapat menjadi referensi pada peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan yang berkaitan dengan variabel dari peneliti.

c. Bagi Universitas

Dapat memberikan wadah serta pendidikan yang Berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia yang bijak dan terampil.