

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dari organisasi, yang mana memiliki potensi berkembang dan secara aktif mendorong produktivitas organisasi. Mengelola karyawan tidak sekedar memberi deskripsi pekerjaan dan menjelaskan peraturan yang harus dipatuhi, tetapi perlu adanya hubungan yang sinergis antara organisasi dengan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan bersama. Salah satu performa dari sebuah organisasi bisnis terletak dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki. Peran sumber daya manusia dalam organisasi, sangatlah penting oleh karena itu perhatian organisasi terhadap sumber daya manusia diharuskan untuk lebih intensif dibanding dengan faktor produksi lain.

Dalam penelitian Rahmasari (2010) berdasarkan hasil pengujian menunjukkan orientasi pembelajaran, kerja cerdas dan kerja keras mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Artinya karyawan yang mempunyai keinginan kuat untuk terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan akan meningkatkan kepercayaan diri dalam bekerja dengan memberikan kontribusi kepada organisasi melalui kemampuan terbaik yang mana ide-ide mereka semakin kreatif. Selain meningkatkan produktivitas, diperlukan kemampuan baru dari organisasi yaitu kemampuan untuk mengelola aset tak berwujud. Kemampuan baru ini lebih menguntungkan organisasi dari pada

melakukan investasi pada pengelolaan aset fisik atau berwujud. Pengelolaan aset-aset tak berwujud tersebut memungkinkan organisasi untuk: 1) Membangun *customer relationship*, 2) Memperkenalkan produk dan jasa inovatif, 3) Menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tinggi pada tingkat harga serta waktu tunggu yang singkat dan, 4) Menyebarkan teknologi informasi, *data bases* dan *system*. Kaplan dan Norton (1996). Permintaan tenaga kerja dengan kualifikasi memiliki ketrampilan, pengetahuan yang luas, dan kemampuan tidak hanya satu bidang. Tuntutan tersebut dapat dipenuhi dengan *outsourcing*, *education* (pendidikan) dan *retraining* (pelatihan kembali secara kontinyu). Organisasi menjadi semakin kompleks baik dari segi produk, operasi, teknologi, fungsi bisnis, dan terobosan-terobosan pasar yang dilakukan.

Salah satu isu yang mengemuka adalah revolusi industri, 4.0 untuk itu diperlukan kesiapan sumber daya manusia (SDM). Untuk menghadapi revolusi industri 4.0 sejumlah lembaga atau asosiasi profesi banyak mempersiapkan diri dengan memperkuat kualitas para anggota, harapannya tenaga kerja ahli di Indonesia akan mampu bersaing. Peran pemerintah pun ikut andil dalam meningkatkan kualitas SDM Indonesia. Untuk itu Pemerintah membeikan terobosan terbaru terkait revolusi industri tersebut. Revolusi Industri 4.0 mempunyai potensi memberdayakan individu dan masyarakat, karena revolusi industri fase ini dapat menciptakan peluang baru bagi ekonomi, sosial, maupun pengembangan diri pribadi. Mengenai Revolusi Industri 4.0, Sri Mulyani membicarakan tentang ciri perkembangan supercomputer, robot, *artificial*

intelligence, serta modifikasi genetika yang nantinya akan mengakibatkan pada pergeseran tenaga kerja, dan sangat bergantung pada tenaga mesin.

Seiring perkembangan tren global maka tenaga manusia akan digantikan dengan system yang otomatis dan mesin berteknologi digital. Tentunya berdampak juga pada sektor jasa yang *middle-higher skilled* bukan *low-skilled labour*. (Dikutip dari tribunnews.com tahun 2018).

Dengan kata lain tenaga manusia akan berkurang apabila tidak memiliki skill yang lebih. Revolusi industry 4.0 tidak bisa dilepaskan dengan teknologi informasi yang semakin hari semakin canggih juga. Misalnya, untuk lapor pajak sekarang masyarakat umum tidak perlu antri ke kantor pajak cukup dengan lapor online sehingga menghemat kertas (*paperless*), waktu, biaya dan tentunya tanpa perlu mengantri dengan birokrasi yang terkadang menyulitkan. Adanya pergeseran ke revolusi industry membawa dampak positif maupun negative. Dampak positifnya bisa dirasakan semua pihak dalam jangka panjang, pemilik industry merasa sangat diuntungkan salah satunya biaya produksi lebih efisien sehingga keuntungan bisa maksimal. Begitupun dengan Dirjen Pajak, mulai mengembangkan teknologi guna mempermudah layanan. Maka, lahirlah DJP Online salah satu aplikasi yang memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Dengan DJP Online Wajib Pajak dapat melaporkan SPT serta membayarkan pajak dengan mudah. Tanpa harus datang ke kantor pajak dengan membawa berkas yang sangat tebal. Cukup dengan koneksi internet dan *gadget* Wajib Pajak sudah bisa melakukan kewajiban perpajakannya.

Meskipun semua proses pelaporan pajak melalui sistem online masih banyak masyarakat yang belum sadar penggunaan fasilitas tersebut.

Tabel 1.1 Penerimaan SPT Tahunan Menggunakan E-Filing

Indikator	2015	2016	2017	2018
Penerimaan Pajak	1.294 T	1.512 T	1.737 T	2.007 T
SPT melalui e-filing	2.000.000	7.000.000	14.000.000	18.000.000

Sumber DJP 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat, bahwa kenaikan penerimaan pajak melalui e-filing dari tahun 2015 sampai 2018 mengalami peningkatan, yang artinya wajib pajak patuh untuk menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh DJP, sehingga mempermudah penginputan besarnya jumlah pajak yang dilaporkan. Dengan adanya peningkatan pelaporan menggunakan e-filing kinerja karyawan semakin efektif dan efisien.

Pada kenyataan, pelaporan SPT tahunan melalui e-filing belum maksimal. Dikarenakan terdapat beberapa kelemahan seperti kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan khususnya pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Kemudian, banyak wajib pajak yang lupa nomor e-fine dalam pengisian spt tahunan, mengakibatkan antrian panjang pada saat pelaporan SPT tahunan di kantor KPP, selain itu banyak perusahaan swasta maupun negri yang lupa akan akan pengisian spt tahunan sehingga harus diingatkan kembali oleh pihak KPP supaya nantinya pihak perusahaan swasta maupun negri mempersiapkan berkas-berkas sebagai syarat dalam pengisian spt. Hal tersebut yang terjadi pada KPP Pratama di kota Semarang. Mengakibatkan beban kerja semakin tinggi untuk unit pelayanan, harus mengedukasi ulang kepada wajib pajak. Bahwa penggunaan dari sistem e-filing bukan hanya untuk kemudahan, tetapi juga mendukung sistem

perekonomian dan bisnis. Dengan adanya kendala pada pengisian SPT tahunan diharapkan divisi pelayanan memberikan pelayanan yang mumpuni, sehingga masyarakat termotivasi untuk melakukan pengisian SPT sendiri tanpa harus ke KPP Pratama di kota Semarang. Menurut Mahmoud (2015) orientasi belajar yaitu menekankan perusahaan untuk mengeksplorasi pengetahuan yang memungkinkan untuk menjawab pertanyaan bagaimana cara bisnis yang dilakukan, serta mempertanyakan asumsi-asumsi yang mendasari mengenai praktek bisnis.

Menurut (Susilowati, 2008) , permasalahan yang terjadi pada sumber daya manusia (SDM) ada haruslah ditunjang dengan sumber daya otak (SDO) yang inovatif dan peka terhadap perubahan dinamis, yang tidak hanya memiliki mindset *work hard*, tetapi juga harus *work smart* .

Menurut Kristina (2006) dalam penelitiannya, bahwa orientasi bekerja cerdas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Orientasi bekerja cerdas (*working smart*), membuat mereka (karyawan) untuk berpikir kreatif dan inovatif sehingga karyawan mendapatkan keuntungan atas pekerjaan. Dengan adanya orientasi bekerja cerdas (*working smart*), diharapkan akan menciptakan efektivitas. Sedangkan, menurut Sari (2014) kemampuan *Smart Working Orientation* yang semakin baik, tidak mampu memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya orientasi bekerja cerdas pada diri karyawan tidak berdampak pada kinerja karyawan, artinya peningkatan kinerja karyawan bukan disebabkan oleh peningkatan orientasi bekerja cerdas.

Penelitian terdahulu Nugroho (2016) dimana kompetensi karyawan mempunyai pengaruh terhadap orientasi bekerja cerdas. Kemudian kompetensi

karyawan tersebut memiliki pengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia. Dan orientasi bekerja cerdas mempunyai pengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia. Artinya kualitas pelatihan karyawan akan meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui kompetensi karyawan dan orientasi bekerja cerdas yang tinggi.

1.1 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan meneliti antara *smart working* berpengaruh positif terhadap kinerja sumber daya manusia, yang dimediasi oleh orientasi belajar. Berdasarkan latar belakang diatas mengenai Kinerja Sumber Daya yang ada di KPP Pratama di kota Semarang, maka rumusan masalah pada studi ini adalah “*Bagaimana model peningkatan kinerja sumber daya manusia didasarkan pada orientasi belajar dan smart working*”

Kemudian pertanyaan penelitian (reserach question) yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *smart working* terhadap orientasi belajar
2. Bagaimana pengaruh *smart working* terhadap kinerja sumber daya manusia
3. Bagaimana pengaruh orientasi belajar terhadap kinerja sumber daya manusia

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui pengaruh *smart working* terhadap orientasi belajar

2. Untuk mengetahui pengaruh *smart working* terhadap kinerja sumber daya manusia
3. Untuk mengetahui orientasi belajar terhadap kinerja sumber daya manusia

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, baik teoritis maupun praktis, berikut manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis sebagai bahan kajian studi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia terutama dalam kajian orientasi belajar, *smart working* dan kinerja sumber daya manusia
2. Manfaat Praktis memberikan masukan bagi pihak-pihak yang terkait seperti, bagi mahasiswa, sebagai kajian ilmu pengetahuan, menambah wawasan mahasiswa tentang orientasi belajar selain itu, untuk menambah pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia dan faktor yang mempengaruhi *smart working*. Bagi KPP Pratama di kota Semarang, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi KPP Pratama di kota Semarang untuk lebih meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui *smart working*, apabila *smart working* diterapkan maka akan meningkatkan kinerja sdm.
3. Bagi UNISSULA, diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu informasi untuk, menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia, salah satunya dengan orientasi belajar dan *smart working*.