**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dan kompeten dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya, sehingga memacu kantor guna meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai kebutuhan kantor pada waktu sekarang atau di masa yang akan datang.

Dikalangan kantor atau perusahaan, Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peranan penting dalam kelancaran suatu pekerjaan. Dengan hal tersebut menuntut para pegawai untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing. Begitu pula dengan kinerja pegawai yang ada di KPP Pratama Manado dituntut adanya kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas yang dilakukan khususnya dalam layanan telepon. KPP Pratama Manado merupakan instansi yang juga menggunakan alat komunikasi berupa telepon untuk menunjang aktivitas di dalam kantor maupun diluar kantor. Dan menjadi alat komunikasi yang penting. Selain pelayanan yang dilakukan oleh pegawai KPP Pratama manado secara langsung menggunakan antrian juga dapat melayani lewat telepon kantor, sehingga layanan telepon harus ada penanganan yang dilakukan dengan baik, karena lewat komunikasi menggunakan telepon pegawai dapat melayani keluhan wajib pajak, pertanyaan – pertanyaan dari wajib pajak dan memberikan informasi yang diperlukan oleh wajib pajak, baik bagi wajib pajak yang lokasinya jauh dari kantor atau lokasi tempat tinggal jauh dapat menggunakan telepon kantor, sehingga adanya kemudahan yang didapat oleh wajib pajak, dan mendapat respon yang baik dari wajib pajak kepada KPP Pratama Manado.

Untuk itu layanan telepon sangat penting adanya penanganan yang baik dan tepat dilakukan oleh pegawai yang telah ditunjuk untuk menangani telepon harus melakukannya dengan penuh rasa tanggung jawab kerja. Kebanyakan wajib pajak ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga alternatif yang mereka ambil yaitu dengan menelepon untuk dapat mengetahui informasi yang ada, atau dengan lokasi mereka yang jauh di luar kota maka mereka menggunakan telepon untuk mendapatkan informasi.

Dan ketika layanan telepon tidak dilakukan dengan baik, contohnya dengan tidak menggangkat telepon atau telepon berdering tetapi dibiarkan berbunyi tidak ada respon dari pegawai untuk menjawab telepon maka respon yang buruk dari wajib pajak akan dilontarkan kepada pelayanan di kantor tersebut dengan adanya layanan yang kurang baik yang di tunjukan oleh pegawai. Apabila pegawai yang menangani layanan telepon belum optimal dalam melaksanakan tugasnya mengakibatkan tujuan kantor tidak tercapai hal ini menjadi suatu masalah bila dibiarkan terus-menerus akan membawa dampak yang kurang baik dalam layanan telepon.

Di sini terlihat pentingnya layanan telepon dalam mencapai tujuan yang diharapkan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan oleh kantor. Karena tujuan kantor hanya bisa terjadi jika memiliki pegawai yang berkualitas, bertanggung jawab dan profesional dalam menjalankan strategi kerja yang di tetapkan oleh kantor itu sendiri. Kinerja pegawai yang ada belum optimal dalam melaksanakan tugas yang mengakibatkan tujuan kantor dalam layanan telepon tidak berjalan dengan baik.

Di dalam kegiatan oprasionalnya KPP Pratama Manado memiliki SOP telepon. Namun dalam pelaksanaannya pegawai tidak melaksanakan tugas dengan baik seperti dijelaskan oleh penulis di atas. Dan juga KPP Pratama Manado memiliki kebijakan-kebijakan bentuk-bentuk *reward* dan *punishment*  yang telah ditetapkan sesuai standar kantor tersebut. Namun dalam penerapan dan pelaksanaan penerapan *reward* dan *punishment* tersebut belum maksimal, begitu juga kurang pemahaman pegawai terhadap *reward* dan *punishment*. Untuk itu penulis berfokus untuk memikirkan bagaimana agar penerapan *reward* dan *punishment*  dapat diterapkan dengan tepat kepada pegawai.

Karena adanya *reward* dan *punishment* yang baik maka kinerja yang diberikan oleh pegawai pada kantor dapat tercapai. Dengan hal tersebut penting sekali kantor adanya *reward* dan *punishment* untuk aktif diterapkan dalam kantor tersebut khususnya dalam pelayananan yang ada di TPT (tempat pelayanan terpadu) dalam Layanan Telepon.

Berdasarkan masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul ***“Pentingnya Reward Dan Punishment Untuk Meningkatkan Layanan Telepon Pada KPP Pratama Manado”***

* 1. **Identifikasi Masalah**

Bedasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat di simpulkan bahwa identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Penanganan telepon pada KPP Pratama Manado belum berjalan dengan baik.
2. Penerapan *reward* dan *punishment* belum dilaksanakan dengan baik.
   1. **Pembatasan Masalah**

Dalam tugas akhir ini penulis hanya membatasi masalah pada KPP Pratama Manado khususnya pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), karena mengingat kerahasiaan dan terbatasnya data yang dapat dikeluarkan oleh instansi tersebut.

* 1. **Perumusan Masalah**

Dengan demikian maka penulis dapat merumuskan masalah pokok sebagai berikut : Bagaimana Pentingnya *reward* dan *punishment* untuk meningkatkan Layanan Telepon pada KPP Pratama Manado?

* 1. **Tujuan dan Manfaat**
     1. **Tujuan**

1. Untuk mengetahui Pentingnya *Reward* pada KPP Pratama Manado.
2. Untuk mengetahui Pentingnya *Punishment* pada KPP Pratama Manado.
3. Untuk mengetahui Pentingnya *Reward* dan *Punishment* untuk meningkatkan Layanan Telepon pada KPP Pratama Manado.
   * 1. **Manfaat**
4. Bagi Kantor sebagai bahan pertimbangan terhadap pentingnya *reward* dan *punishment* untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam Layanan Telepon.
5. Sebagai bahan masukan bagi Politeknik khususnya Jurusan Administrasi Bisnis agar memotivasi para mahasiswa bila telah bekerja maka harus melaksanakan tugas pekerjaan dengan baik.
6. Bagi penulis, agar dapat memahami dan menambah wawasan terhadap *reward* dan *punishment* yang diberikan kantor dalam meningkatkan kinerja jika nantinya akan terjun dalam dunia kerja.

**1.5 Teknik Penulisan**

**1.5.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di KPP Pratama Manado, alamat Jalan Gunung Klabat, Tanjung Batu, Wanea, Kota Manado Sulawesi Utara selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di tempat tersebut, selama 4 bulan.

**1.5.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian**

Dalam hal ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan melakukan pengamatan (observasi) langsung terhadap aktivitas pekerjaan pegawai pada KPP Pratama Manado khususnya dalam Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

**1.5.3 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data**

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis dengan mengamati secara langsung pada KPP Pratama Manado khususnya dalam Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

b. Data Sekunder

Data pendukung yang diperoleh dari referensi buku, sumber instansi misalnya struktur organisasi, visi dan misi serta sumber daya dari pegawai yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis terhadap pegawai pada KPP Pratama Manado khususnya Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

b. Studi Pustaka

Informasi yang penulis peroleh dari perpustakaan, buku-buku serta referensi yang berhubungan dengan judul yang di angkat penulis.

**1.5.4 Analisis Data**

Dalam hal ini penulis menggunakan metode analisa deskriptif kuantitatif yaitu metode yang menggambarkan dan menguraikan masalah yang dihadapi di kantor serta mencari solusi tentang permasalahan yang dihadapi.