

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA MAMUJU**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh:

SUKARDI

20101020104

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

TESIS

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA MAMUJU**

Diajukan Oleh:

SUKARDI

20101020104

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Prof.Dr.Heru Kurnianto Tjahjono

Tanggal

TESIS

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA MAMUJU**

Diajukan Oleh:

SUKARDI

20101020104

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 27 Desember 2016

Yang terdiri dari:

Dr. Susanto, MS
Ketua Tim Penguji

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono
Anggota Tim Penguji

Fauziah, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Desember 2016

Yang Membuat Pernyataan:

SUKARDI

20101020104

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul : “Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju”.

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata-2 (S-2) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dorongan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahyono, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta stafnya, yang telah memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan selama penulis mengikuti pendidikan.
2. Dosen pembimbing tesis yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahnya dalam penyusunan tesis ini dari awal sampai selesainya tesis ini.
3. Dosen pembimbing Klinik yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahnya dalam penyusunan tesis ini dari awal sampai selesainya tesis ini.
4. Kepala dan karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju yang telah memberikan izin, kesempatan dan waktu untuk menjadi responden bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas segala yang telah diberikan selama penulis mengikuti pendidikan.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga amal ibadah yang bapak/ibu/saudara berikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun bagi kesempurnaan tesis ini sangat kami harapkan.

Yogyakarta, Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Ekonomi Publik	10
2.1.2. Pelayanan Publik	13
2.1.3. Strategis Manajemen	16
2.1.3.1. Konsep Strategi	16
2.1.3.2. Konsep Manajemen Strategis	20
2.1.4. Efektifitas Pelayanan	20
2.1.5. Kinerja	27
2.1.6. Analisa SWOT	31
2.2. Penelitian yang Relevan	33

2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.2. Jenis Penelitian.....	42
3.3. Instrumen Penelitian	43
3.4. Sumber Data.....	48
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	49
3.6. Metode Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju	57
4.1.1. Gambaran Umum Instansi	57
4.1.2. Struktur Organisasi	58
4.1.3. Tugas dan Tanggung Jawab Tiap Bagian	59
4.2. Hasil Penelitian Analisis SWOT.....	63
4.3. Perumusan Alternatif Strategi.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tolak Ukur Pada Unit Kerja Kantor Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju	45
Tabel 3.2 Faktor Strategis Internal	54
Tabel 3.3 Faktor Strategis Eksternal	54
Tabel 4.1. Analisis Lingkungan Eksternal.....	57
Tabel 4.2. Analisis Lingkungan Internal	63
Tabel 4.3. Alternatif strategi Pengembangan	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Makna Hasil Penelitian atas Tingkat Kesiapan Faktor	32
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	38
Gambar 3.1 Diagram Analisis SWOT	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Mamuju	58
Gambar 4.2 Posisi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju Dalam Analisis SWOT	42

INTISARI

Pada tesis ini penulis meneliti tentang strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Instrumen dalam penelitian disusun berdasarkan Pendekatan Sistem Manajemen Bisnis menurut Hadjisarosa. Data yang dipergunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa angket dan wawancara. Metode analisis data hasil penelitian adalah Pendekatan Sistem dan Analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa posisi unggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju dengan menggunakan diagram SWOT yang memperlihatkan posisi Sumber Daya Manusia berada pada suatu posisi yang sangat menggunakan peluang yang ada untuk mengatasi masalah masalah internal artinya Instansi mempunyai peluang pasar yang cukup besar, dilain pihak instansi menghadapi beberapa kendala internal. Fokus strategi ini adalah meminimalkan masalah – masalah internal instansi sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik. Strategi Pengembangan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju yang paling tepat untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju adalah melakukan kerjasama antara pihak-pihak terkait dalam mengembangkan diversifikasi Sumber Daya Manusia sedang dihadapi.

Kata kunci : strategi; kualitas; sumber daya manusia; swot