

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan digitalisasi yang sangat kompetitif, dunia kerja menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya unggul dalam kemampuan teknis (*hard skills*), tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal dan adaptif yang kuat (*soft skills*). Revolusi industri 5.0 dan perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola rekrutmen serta kriteria kelayakan kerja. Menurut laporan *World Economic Forum* (2023), lebih dari 50% pekerjaan modern kini memprioritaskan kemampuan seperti komunikasi efektif, pemecahan masalah, dan kolaborasi tim dibandingkan sekadar penguasaan teknis. Hal serupa juga terjadi di Indonesia, di mana tingkat pengangguran terdidik masih tinggi, sebagian besar disebabkan oleh rendahnya kesiapan kerja lulusan baru (BPS, 2023). Hal ini menggambarkan bahwa peningkatan kualitas tenaga kerja tidak cukup hanya dengan keterampilan teknis, tetapi juga harus diimbangi dengan penguatan aspek non-teknis yang berpengaruh terhadap kesiapan kerja mahasiswa (Putri & Arini, 2024).

Dalam merespons tuntutan dunia kerja yang semakin kompleks, perguruan tinggi memiliki tanggung jawab strategis dalam menyiapkan lulusan yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga siap menghadapi realitas profesional. Salah satu bentuk implementasi tanggung jawab tersebut adalah melalui penyelenggaraan program magang. Program magang dirancang sebagai media pembelajaran kontekstual yang memungkinkan mahasiswa mengintegrasikan

pengetahuan teoretis yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik kerja di lapangan. Melalui pengalaman langsung di lingkungan kerja, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kompetensi teknis, keterampilan interpersonal, serta sikap profesional yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Dengan demikian, magang tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kewajiban kurikuler, tetapi juga sebagai sarana pembentukan kesiapan kerja secara menyeluruh.

Salah satu instansi yang menyelenggarakan program magang di instansi pemerintah yaitu Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Majenang. Instansi ini menjadi wadah penting bagi mahasiswa untuk menerapkan kemampuan akademiknya di dunia kerja nyata. Namun demikian, berdasarkan data evaluasi internal masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi mahasiswa.

Berdasarkan data internal KP2KP Majenang (2025), terdapat sekitar 90 mahasiswa yang telah melaksanakan magang dari berbagai perguruan tinggi yang terlibat dalam kegiatan administrasi, pelayanan wajib pajak, serta penyusunan dokumen perpajakan seperti e-faktur dan e-billing. Program magang ini dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam mengelola administrasi perpajakan, berinteraksi dengan wajib pajak, serta mengoperasikan sistem perpajakan digital yang menjadi tulang punggung pelayanan perpajakan modern. Meskipun program magang telah berjalan dan melibatkan sejumlah mahasiswa dalam berbagai aktivitas operasional perpajakan, data evaluasi internal KP2KP Majenang menunjukkan adanya berbagai permasalahan terkait kesiapan kerja KP2KP Majenang menunjukkan adanya berbagai permasalahan terkait

kesiapan kerja mahasiswa. Permasalahan ini tidak hanya muncul dari aspek teknis kompetensi, tetapi juga dari dimensi sikap kerja, kemandirian, dan kepercayaan diri mahasiswa dalam menjalankan tugas-tugas perpajakan yang kompleks.

Untuk memperjelas fenomena permasalahan kesiapan kerja mahasiswa magang di KP2KP Majenang, berikut adalah data internal KP2KP tentang aspek evaluasi program magang. Hasil evaluasi dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Evaluasi Data Internal Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang

No	Aspek Evaluasi	Temuan Data Internal KP2KP
(1)	(2)	(3)
1	Penugasan Sistem Perpajakan Digital	56% mahasiswa memerlukan bimbingan intensif dalam pengoperasian e-faktur dan e-billing; tingkat kesalahan input data mencapai 38% pada bulan pertama magang
2	Pelayanan Wajib Pajak	62% mahasiswa cenderung pasif dan menunggu arahan saat berhadapan dengan wajib pajak; 45% mengalami kesulitan berkomunikasi secara profesional
3	Kemandirian Kerja	68% mahasiswa sangat bergantung pada pembimbing untuk menyelesaikan tugas administrasi perpajakan; hanya 32% yang mampu bekerja mandiri tanpa supervisi konstan
4	Kedisiplinan dan Etos Kerja	34% mahasiswa mengalami masalah ketepatan waktu; 28% kesulitan menyesuaikan dengan jam kerja instansi pemerintah (08.00-16.00).
5	Pemahaman Regulasi Perpajakan	71% mahasiswa kesulitan memahami dan menerapkan peraturan perpajakan dalam konteks riil; memerlukan rata-rata 8 minggu untuk memahami prosedur dasar
6	Penyelesaian Masalah (<i>Problem Solving</i>)	58% mahasiswa mengalami kebingungan saat menghadapi kasus perpajakan yang tidak standar; cenderung menunda atau menyerahkan sepenuhnya kepada pembimbing
7.	Adaptasi Budaya Kerja Instansi	64% mahasiswa membutuhkan waktu lebih dari 1 bulan untuk beradaptasi dengan kultur kerja formal dan hierarkis di instansi pemerintah

(1)	(2)	(3)
8	Inisiatif dan Proaktivitas	Hanya 36% mahasiswa menunjukkan inisiatif dalam mencari tugas tambahan atau memperdalam pemahaman tentang perpajakan di luar tugas yang diberikan

Sumber: Data Evaluasi Internal KP2KP Majenang (2025), diolah 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa masih menghadapi kendala dalam pengoperasian sistem perpajakan digital, pelayanan wajib pajak, serta kemandirian kerja. Tingginya tingkat ketergantungan pada pembimbing dan rendahnya inisiatif menunjukkan bahwa mahasiswa belum sepenuhnya memiliki kesiapan kerja yang memadai, baik dari sisi teknis maupun non-teknis.

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif, peneliti juga menganalisis data evaluasi kompetensi spesifik perpajakan mahasiswa magang di KP2KP Majenang yang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Evaluasi Kompetensi Spesifik Perpajakan Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang

No	Kompetensi	Tingkat Penguasaan	Keterangan
1	Pembuatan e-Faktur	Rendah (38% tingkat kesalahan)	Kesalahan umum: salah input NPWP, kode barang/jasa, dan perhitungan PPN.
2	Pembuatan e-Billing	Sedang (22% tingkat kesalahan)	Kompetensi relatif lebih baik karena prosedur lebih sederhana, namun masih memerlukan validasi pembimbing
3	Pelayanan Konsultasi Perpajakan	Rendah	Mahasiswa tidak percaya diri memberikan informasi kepada wajib pajak tanpa konfirmasi pembimbing; Kesulitan berkomunikasi profesional.
4	Administrasi Dokumen Perpajakan	Sedang	40% mahasiswa dapat mengelola dokumen dengan baik setelah 1 bulan, namun 60% masih memerlukan supervisi.
5	Pemahaman Regulasi Perpajakan	Rendah	71% mahasiswa kesulitan memahami dan menerapkan peraturan perpajakan dalam kasus

No	Kompetensi	Tingkat Penguasaan	Keterangan
	Penggunaan		riil; memerlukan rata-rata 8 minggu untuk memahami prosedur dasar.
6	Sistem Informasi DJP	Sedang-Rendah	48% mahasiswa dapat mengoperasikan sistem setelah 3-4 minggu, namun 52% masih kesulitan dengan fitur-fitur kompleks.

Sumber: Data Internal KP2KP Majenang (2025), diolah 2026

Data pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat penguasaan kompetensi teknis perpajakan masih berada pada kategori rendah hingga sedang. Tingkat kesalahan dalam pembuatan e-faktur serta rendahnya kepercayaan diri dalam pelayanan konsultasi mengindikasikan bahwa penguasaan hard skill belum diimbangi dengan kesiapan psikologis dan kemampuan komunikasi yang memadai.

Berdasarkan integrasi data evaluasi internal KP2KP Majenang, kesiapan kerja mahasiswa magang masih berada pada kategori belum optimal dan menunjukkan pola permasalahan yang relatif konsisten pada berbagai aspek. Tingginya tingkat ketergantungan pada pembimbing, rendahnya inisiatif dalam menyelesaikan tugas, serta kecenderungan pasif ketika berhadapan dengan wajib pajak mengindikasikan bahwa kematangan sikap profesional dan kemandirian kerja belum terbentuk secara maksimal. Selain itu, persentase mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi secara profesional dan lambat beradaptasi dengan budaya kerja formal instansi pemerintah menunjukkan bahwa aspek soft skill, seperti komunikasi, adaptasi, dan etos kerja, masih memerlukan penguatan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa mahasiswa belum sepenuhnya siap menghadapi tuntutan lingkungan kerja yang bersifat struktural, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Permasalahan tersebut semakin terlihat dari berbagai kendala yang dihadapi mahasiswa dalam pelaksanaan tugas magang. Tingginya tingkat kesalahan dalam pengoperasian e-faktur, kesulitan memahami regulasi perpajakan dalam konteks riil, serta kebutuhan supervisi yang cukup lama dalam penggunaan sistem informasi DJP menunjukkan adanya kesenjangan antara penguasaan teori di bangku kuliah dengan kemampuan aplikatif di lapangan. Meskipun mahasiswa telah memperoleh dasar pengetahuan akademik, proses internalisasi kompetensi teknis dalam praktik kerja belum berlangsung secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan kerja tidak hanya ditentukan oleh keberadaan pengetahuan atau keterampilan teknis saja, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam menerapkan kompetensi tersebut secara mandiri, percaya diri, dan bertanggung jawab dalam situasi kerja yang nyata.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan kerja mahasiswa magang dalam berbagai kegiatan administrasi, pelayanan wajib pajak, dan penyusunan dokumen perpajakan belum sepenuhnya membentuk kesiapan kerja yang optimal. Tingginya tingkat ketergantungan pada pembimbing, rendahnya inisiatif, serta kesulitan dalam pelayanan konsultasi perpajakan mengindikasikan bahwa kesiapan kerja mahasiswa tidak hanya berkaitan dengan penguasaan hard skill teknis, seperti pengoperasian e-faktur dan e-billing, maupun soft skill seperti komunikasi dan adaptasi. Kondisi tersebut juga mengarah pada adanya faktor psikologis yang turut berperan, khususnya keyakinan mahasiswa terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas secara mandiri.

Konsep *self-efficacy* atau keyakinan individu terhadap kemampuannya sendiri untuk menyelesaikan tugas tertentu menjadi faktor penting dalam

menjembatani antara kemampuan teknis dan kesiapan kerja. *Self-efficacy* berpengaruh langsung terhadap motivasi, daya juang, serta performa individu ketika menghadapi tantangan baru (Bandura, 2017). Dalam konteks pendidikan tinggi, *self-efficacy* berperan sebagai penguat antara *soft skill* dan *hard skill* terhadap kesiapan kerja mahasiswa. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *self-efficacy* mampu memediasi pengaruh *soft skill* dan *hard skill* terhadap kesiapan kerja secara signifikan di era *Society 5.0* (Wulandari & Waskito, 2024). Temuan serupa mengungkapkan bahwa mahasiswa dengan *self-efficacy* tinggi menunjukkan kesiapan kerja lebih baik karena mampu mengelola tekanan dan lebih percaya diri menghadapi situasi kerja yang kompleks (Astuti et al., 2022). Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kombinasi antara penguasaan keterampilan teknis, kemampuan interpersonal, dan keyakinan diri merupakan komponen utama dalam membentuk kesiapan kerja yang optimal pada mahasiswa.

Oleh karena itu, terdapat research gap yang masih memerlukan pengujian lebih lanjut terkait pengaruh *soft skill* dan *hard skill* terhadap kesiapan kerja melalui *self-efficacy* sebagai variabel mediasi. Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antarvariabel tersebut, namun masih memiliki keterbatasan konseptual dan kontekstual. Penelitian yang menganalisis pengaruh pengalaman magang dan *soft skill* terhadap kesiapan kerja dengan *self-efficacy* sebagai variabel mediasi menunjukkan adanya hubungan signifikan, tetapi belum memasukkan *hard skill* sebagai variabel independen yang diuji secara simultan, sehingga belum memberikan gambaran komprehensif mengenai peran kompetensi teknis dalam membentuk kesiapan kerja mahasiswa (Aprillianus et al., 2025). Penelitian lain

yang menguji pengaruh hard skills dan soft skills terhadap kesiapan kerja melalui self-efficacy sebagai variabel intervening menunjukkan bahwa self-efficacy berperan sebagai mediator, namun penelitian tersebut dilakukan pada mahasiswa secara umum dan belum secara spesifik pada mahasiswa magang di instansi pemerintah teknis dengan karakteristik birokrasi formal, tuntutan regulasi ketat, dan sistem pelayanan berbasis digital, sehingga relevansi model penelitian dalam konteks instansi perpajakan pemerintah masih memerlukan pengujian lebih lanjut (Rutnauli & Wijaya, 2025). Oleh karena itu, masih terdapat celah penelitian untuk menguji secara komprehensif pengaruh soft skill dan hard skill terhadap kesiapan kerja melalui self-efficacy sebagai variabel mediasi pada mahasiswa magang di instansi pemerintah seperti KP2KP Majenang.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya membangun kesiapan kerja mahasiswa sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia nasional. Mahasiswa magang merupakan calon tenaga kerja yang akan menghadapi dunia profesional dalam waktu dekat, sehingga perlu memiliki keseimbangan antara kemampuan teknis dan non-teknis yang relevan dengan kebutuhan lapangan.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* tersebut, diperlukan kajian komprehensif agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas, maka penelitian ini dibatasi pada mahasiswa magang di KP2KP Majenang dengan variabel yang diteliti meliputi soft skill, hard skill, self-efficacy, dan kesiapan kerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka permasalahan diidentifikasi terkait dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *soft skill*, *hard skill*, *self-efficacy* dan kesiapan kerja Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang?
2. Bagaimana pengaruh *soft skill* terhadap *self-efficacy* Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang?
3. Bagaimana pengaruh *hard skill* terhadap *self-efficacy* Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang?
4. Bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap kesiapan kerja Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang?
5. Bagaimana Peran *self-efficacy* dalam memediasi pengaruh *soft skill* terhadap kesiapan kerja Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang?
6. Bagaimana Peran *self-efficacy* dalam memediasi pengaruh *hard skill* terhadap kesiapan kerja Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tingkat *soft skill*, *hard skill* dan *self-efficacy* Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang.
2. Pengaruh *soft skill* terhadap *self-efficacy* Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang.
3. Pengaruh *hard skill* terhadap *self-efficacy* Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang.
4. Pengaruh *self-efficacy* terhadap kesiapan kerja Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang.

5. Peran *self-efficacy* dalam memediasi pengaruh *soft skill* terhadap kesiapan kerja Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang.
6. Peran *self-efficacy* dalam memediasi pengaruh *hard skill* terhadap kesiapan kerja Mahasiswa Magang di KP2KP Majenang.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), dengan memperkuat kajian teoritis mengenai hubungan antara *soft skills*, *hard skills*, *self-efficacy*, dan kesiapan kerja. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bukti empiris yang memperkaya pemahaman mengenai peran *self-efficacy* dalam memediasi pengaruh *soft skills* dan *hard skills* terhadap kesiapan kerja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi empiris dan bahan pembandingan bagi penelitian sejenis di masa mendatang, baik melalui pengembangan variabel penelitian maupun penerapan pada konteks organisasi yang berbeda.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, terutama:

1. Bagi Mahasiswa Magang

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa memahami pentingnya penguasaan *soft skill* dan *hard skill* serta bagaimana *self-efficacy* berperan dalam membentuk kesiapan kerja yang optimal. Hasil penelitian ini juga dapat

menjadi refleksi diri bagi mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan dan kepercayaan diri sebelum memasuki dunia kerja.

2. Bagi Instansi Magang (KP2KP Majenang)

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dalam merancang atau mengevaluasi program magang agar lebih menekankan pada pengembangan kemampuan interpersonal, teknis, dan psikologis mahasiswa. Dengan demikian, KP2KP Majenang dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan magang dan menghasilkan lulusan magang yang lebih siap kerja.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam perancangan kurikulum atau kegiatan pembelajaran yang berorientasi pada penguatan kompetensi kerja mahasiswa, baik dari sisi kemampuan teknis (*hard skill*) maupun kemampuan nonteknis (*soft skill*).

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Majenang, yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 22, Majenang, Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah.

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama bulan September 2025 sampai dengan Mei 2026, dengan waktu penelitian terlampir (Lampiran 1).