**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah Instansi dalam skala besar maupun kecil. Pada Instansi berskala besar, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan usaha, peran sumber daya manusia menjadi semakin penting.

Dalam usaha mencapai tujuan suatu perusahaan atau instansi harus memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Tujuan perusahaan atau instansi tidak akan tercapai tanpa adanya kerjasama yang baik antara pegawai, maju mundurnya suatu perusahaan atau instansi sangat berpengaruh oleh kepemimpinan serta ketrampilan dari pegawai tersebut dalam bekerja keras. Tiap-tiap pegawai harus mempunyai semangat kerja yang sangat tinggi dalam melaksanakan aktifitas perusahaan. Dengan adanya semangat kerja yang tinggi para pegawai akan berusaha kerja keras untuk mengatasi kesukaran yang timbul dari tugas dan pekerjaannya. Jadi apabila suatu perusahaan mampu meningkatkan semangat kerja para pegawai, maka perusahaan akan memperoleh banyak keuntungan. Dengan meningkatnya semangat kerja, maka akan mendorong terciptanya semangat kerja tinggi pada pegawai sehingga pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan dan kerusakan akan dapat dikurangi.

Gaya kepemimpinan pada dasarnya mengandung pengertian sebagai suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin. Perwujudan tersebut biasanya membentuk suatu pola atau bentuk tertentu. Menurut Davis dan Newstrom dalam Feriyanto et.al (2015:95) menyatakan bahwa pola tindakan pemimpin secara keseluruhan seperti yang dipersepsikan atau diacu oleh bawahan tersebut dikenal sebagai gaya kepemimpinan. Dari definisi ini, terlihat bahwa kepemimpinan adalah bagian penting dari manajemen, dimana seorang pemimpin harus dapat menciptakan integrasi yang serasi dengan para bawahannya juga termasuk dalam membina kerja sama, mengarahkan dan mendorong gairah kerja para bawahan, mempengaruhi dan memberikan sikap serta perilaku individu dan kelompok, sehingga membentuk gaya kepemimpinan yang pemimpin terapkan.

Bastian dalam Fahmi (2014:226), menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi Instansi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu Instansi. Kinerja juga adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Pegawai dalam melaksankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, inisiatif, efektifitas dan efesiensi. Semakin banyak Pegawai yang mempunyai kinerja maksimal, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat mencapai visinya.

Perilaku seorang pemimpin merupakan cerminan gaya kepemimpinanannya berdasarkan pemahaman sendiri yang akan berpengaruh terhadap kondisi psikologis bawahan, ada bawahan yang melihat, mengamati dan meniru perilaku pemimpin yang ditunjukan atasannya dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan harapannya. Apabila perilaku kepemimpinan yang ditampilkan atasan dirasakan sebagai sesuatu yang diharapkan bawahan, maka akan berpengaruh dan memiliki dampak yang lebih baik terhadap kinerja pegawai. Sebaliknya, apabila prilaku kepemimpinan yang ditampilkan atasan sebagai sesuatu yang tidak sesuai dengan harapannya maka akan berpengaruh kurang baik terhadap kinerja Pegawai.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama manado merupakan instansi vertical dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak (DJP) Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara yang bernaung dibawah Kementrian Keuangan Republik Indonesia. Tugas pokok dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yaitu melaksanakan tugas pokok Direktorat jendra Pajak dalam menghimpun Penerimaan Pajak dari sektor Perpajakan. Berdasarkan hasil observasi, dapat dilihat bahwa pemimpin dalam hal ini kepala bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado bahwa pemimpin pada kantor tersebut hanya memberikan instruksi kerja tetapi tidak bisa menerima kritik dan saran dari orang lain, meskipun sudah melakukan kekeliruan. Pimpinan kurang berempati terhadap bawahannya, hal ini dapat dilihat dari sikap Kepala Bagian Pelayanan yang tidak peduli dan tidak merasakan apa yang pegawai rasakan seperti dalam memberikan tugas untuk mengerjakan surat.

Pimpinan seharusnya menetapkan panduan pelaksanaan pekerjaan yang jelas dan terukur dan mengsosialisasikan kepada pegawai sehingga ketika didapati ada kesulitan maka pimpinan harus turun langsung untuk membantunya melalui pemberian pengarahan yang sesuai dengan panduan dan standarisasi pekerjaan sehingga pimpinan dapat mengevaluasi dan memberikan penilaian pekerjaan sesuai dengan arahan dan standar kerja yang ada. Selain itu, pimpinan sering menunjukkan sikap egoisnya seperti mementingkan kepentingan pribadi dari pada tanggung jawab yang dimiliki dalam hal ini meminta izin untuk tidak masuk kantor, dengan alasan pribadinya yaitu ingin bertemu dengan teman. Kepala Bagian Pelayanan tidak selalu memberikan contoh yang baik kepada bawahan. Akibat sikap dan perilaku dari pimpinan yang ia terapkan pada bawahannya berdampak pada aktivitas kerja pegawai yang tidak maksimal. Dengan begitu dapat disimpulkan gaya kepemimpinan yang diterapkan pimpinan dibagian pelayanan belum memenuhi harapan pegawai akan sosok pimpinanan yang baik.

Jadi, untuk meningkatkan kembali kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado bagian pelayanan, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan menyangkut sikap dan pertilaku kepemimpinan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Gaya Kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kinerja Pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”.**

* 1. **Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado ?

* 1. **Pembatasan Masalah**

Penelitian hanya dibatasi di bagian pelayanan untuk meneliti pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado

* 1. **Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan fakta-fakta empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado pada Bagian Pelayanan sebagai berikut :

1. Pimpinan tidak mau menerima kritik dan saran
2. Pimpinan terlalu bergantung pada kekuasaan formal.
3. Kurang menjadi teladan bagi bawahan
4. Kurangnya kerapihan dalam bekerja
5. Pegawai tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
6. Pegawai terlalu mengulur-ulurkan waktu dalam bekerja
   1. **Tujuan dan Manfaat Penelitian**
      1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado
   * 1. **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian yang dilakukan diharapkan bisa memberikan informasi mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
2. Bagi institusi, dapat menjadi bahan acuan pustaka untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
3. Bagi penulis, mampu memecahkan masalah ilmiah serta menambah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai serta di dalam melakukan penulisan ilmiah di masa akan datang.