**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Globalisasi merupakan proses yang ditandai dengan pesatnya perkembangan dan komunikasi serta berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan perubahan,contohnya kemajuan dibidang teknologi, komunikasi dan ilmu pengetahuan yang memudahkan kehidupan manusia dan mendorong terjadi di Indonesia dimana kita dituntut untuk dapat bersaing dengan Negara lain dari berbagai aspek agar tidak tertinggal dalam mengahadapi kemajuan yang baik dibidang teknologi maupun ilmu pengetahuan. Demikian juga dalam hal sumber daya manusia untuk menghadapi pekerjaan yang semakin pesat dalam persaingan sehingga menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya manusia yang berkualitas dihasilkan melalui pendidikan yang berkualitas. Di Indonesia sendiri memiliki banyak sekali sumber daya manusia yang kompetitif khususnya dalam pekerjaan tetapi belum dapat di manfaatkan dengan baik. Seperti halnya di Sulawesi Utara sumber daya manusia perlu ditingkatkan lagi dalam menghadapi tantangan seperti persaingan dalam hal pekerjaan dimasa sekarang ini. Salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia ditunjang dengan adanya budaya kerja.

Adapun pengertian budaya kerja, menurut pendapat dari Handari Nawawi (2003) merupakan perilaku yang dilakukan berulang-ulang oleh setiap individu dalam suatu organisasi dan telah menjadi kebiasaan dalam pelaksanaan pekerjaan. Budaya kerja juga merupakan sekumpulan pola perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap pegawai dalam sebuah instansi. Budaya kerja yang dianut oleh pimpinan dan diterapkan oleh pegawai menjadi perilaku pegawai yang kemudian menentukan arah keberhasilan suatu kantor.

Adapun pegawai yang memahami pentingnya meningkatkan kinerja dalam bekerja akan memiliki komitmen yang tinggi pada kantor, sehingga dengan komitmen tersebut pegawai akan berusaha meningkatkan kinerjanya agar pekerjaan bisa selesai dengan baik. Menurut pendapat dari Rivai (2005:14) Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melakasanakan tugas. Pegawai yang memiliki kinerja yang baik mampu bekerja sesuai dengan target yang di berikan kepadanya sehingga pekerjaan bisa cepat terselesaikan. Jadi kinerja pegawai diukur dari kemampuannya bekerja sebagaimana yang telah diberi tanggung jawab.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado merupakan Instansi Vertikal dibawah Kantor Wiayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi utara, Tengah, gorontalo dan Maluku Utara. Pada Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado merupakan salah satu bidang yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan perpajakan yang diharapkan memiliki budaya kerja yang baik, sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.Dalam meningkatkankinerjapegawai Seksi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dapat diperoleh dengan adanya pegawai yang memiliki budaya kerja yang baik dalam bekerja.

Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado khususnya pada Seksi Pelayanan, penulis melihat ada masalah pada budaya kerja pegawai yang tidak baik seperti,ada beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu ke kantor, peraturan jam kerja kantor mulai pukul 07.30 – 17.00. Tetapi dari pengamatan penulis ada pegawai yang datang kantor antara pukul 07.31 atau lebih.Sertaada pegawai yang pulang kerja tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan kantor. Kemudian penulis masih melihat pegawai berbincang-bincang atau bercerita tentang pengalaman pribadinya pada waktu jam kerja. Budaya kerja yang tidak baikakan membuat kinerja dari pegawai juga tidak akan berjalan dengan baik, sehingga pekerjaan tidak akan berjalan dengan lancar dan tidak selesai sesuai dengan target yang diberikan kantor seperti dalam pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak yang seharusnya bisa diselesaikan dalam 1 hari kerja tapi baru bisa diselesaikan dalam 2 hari setelah permohonan pendaftaran diterima. Dan kemudian dalam pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan yang menumpuk akan membuat pekerjaan terhambat sehingga pekerjaan yang seharusnya bisa diselesaikan pada saat itu juga harus tertunda dan baru bisa diselesaikan keesokanharinya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam Tugas Akhir ini penulis mengambil judul ***“*Pentingnya Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”.**

* 1. **Indentifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang yang telah ditulis, penulis memberikan indentifikasi masalah sebagai berikut: Budaya kerja pegawai tidak baik seperti beberapa pegawai datang tidak tepat waktu kerja kantor, serta pulang kantor tidak sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan kantor dan sering berbincang atau bercerita tentang pengalaman pribadi pada waktu jam kerja. Sehingga membuat kinerja pegawai tidak berjalan dengan baik.

* 1. **Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah penelitian inihanya pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

* 1. **Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut: “bagaimana pentingnya budaya kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada bagian pelayanan dikantor pelayanan pajak pratama manado?”

* 1. **Tujuan dan Manfaat**

Tujuan

Untuk mengetahui pentingnyabudaya kerja dan kinerja pegawai pada seksi pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya

Manfaat

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, sebagai bahan masukan dan informasi khususnya pada seksi pelayanan mengenai pentingnya budaya kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai
2. Bagi penulis, menambah wawasan penulis tentang budaya kerja pegawai serta kaitanya dengan kinerja pegawai itu sendiri.
   1. **Teknik Penulisan**
      1. **Metodologi Penelitian**
      2. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian selama Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manadoyang berlokasi di Jl. Gunung Klabat, Tj, Batu, Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara.

* + 1. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini dilakukan lebih kurang 4 bulan terhitung dari tanggal 06 Februari 2017 - 24 Mei 2017 Dengan 5 hari kerja senin - jumat dari jam 07.30 – 17.00 WITA.

* + 1. **Jenis dan Metode Penelitian**

Jenis dan metode data yang digunakan dalam peneitian ini adalah dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan studi kasus.

1. Menurut pendapat dari Zulganef (2008) statistic deskriptif adalah statistik yang menjelaskan bagaimana data atau sekumpulan data diklasifikasikan atau dikategorikan menjadi data yang lebih mudah dianalisis atau dibaca oleh pengguna informasi.
2. Metode penelitian studi kasus adalah metode penelitian yang menjelaskan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan karakteristik yang terjadi pada objek yang diteliti.
   * 1. **Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**
3. Jenis Data

Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang merupakan penunjang dalam pembuatan Tugas Akhir seperti struktur organisasi, sejarah perusahaan, data pegawai dan buku-buku referensi dari berbagai sumber.

1. Metode Pengumpulan Data
2. Observasi

Penulis mengamati secara langsung budaya kerja pegawai pada Seksi Pelayanandi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara mengambil referensi dari buku, internet dan tulisan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

* + 1. **Metode Analisis**

Metode analisis yang penulis gunakan yaitu metode deskriptif kualitatif suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan masalah yang terjadi dan kemudian mencari solusi pemecahan masalah yang dihadapi dalam penelitian.