**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL .**.................................................................................. i

**ABSTRAK** ................................. ii

**MOTTO** ............................................................................ iv

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING** ................................. v

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN** ................................. vi

**LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR** vii

**BIOGRAFI**  viii

**KATA PENGANTAR** ix

**DAFTAR ISI** xi

**DAFTAR TABEL** xiii

**DAFTAR GAMBAR** xiv

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Indentifikasi Masalah 4

1.3 Pembatasan Masalah 4

1.4 Rumusan masalah 4

1.5 Tujuan dan Manfaat 4

1.6 Teknik penulisan 5

1.6.1 Metodologi Penelitian 5

1.6.2 Jenis dan Metode Penelitian 5

1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 6

1.6.4 Metode Analisis 6

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**  7

2.1 Landasan Teori 7

2.1.1 Pengertian Budaya Kerja 7

2.1.2 Fungsi Budaya Kerja 9

2.1.3 Ciri-ciri Budaya Kerja yang Baik 10

2.1.4 Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja 11

2.1.5 Unsur-unsur Budaya Kerja 12

2.1.6 Terbentuknya Budaya Kerja 12

2.1.7 Pengertian Kinerja 13

2.1.8 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja 16

2.1.9 Penilaian Kinerja 17

2.1.10 Dampak Peningkatan Kinerja 18

2.2 Tinjauan Pustaka 19

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** 21

3.1 Gambaran Umum Kantor Pajak Pratama Manado 21

3.1.1 Sejarah Kantor Pajak Pratama Manado 21

3.1.2 Visi dan Misi Kantor 23

3.1.3 Bidang Usaha 23

3.1.4 Sumber Daya Manusia 25

3.1.5 Organisasi Kantor 27

3.2 Gambaran/Deskripsi Permasaahan 31

3.3 Pembahasaan 32

3.3.1 Pentingnya Budaya Kerja Dalam Meningkatkan

` Kinerja Pegawai Pada Seksi Pelayanan Kantor

Kantor Pajak Pratama Manado 32

3.3.2 Solusi Pemecahan masalah 34

**BAB IV PENUTUP** 36

4.1 Kesimpulam 36

4.2 Saran 36

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**