

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Terdapat dua alasan dalam hal ini yaitu : Pertama , sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi, sumber daya manusia yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi sumber daya manusia merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas , memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya *financial*, serta menentukan seluruh tujuan dan strategi organisasi. Kedua, sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis.

Pengawasan salah fungsi manajemen yang harus dilakukan untuk menjaga agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dalam rangka pencapaian tujuan. Menurut ( Brantas 2016 : 76) Pengawasan adalah proses pemantauan, penilaian, dan pelaporan rencana atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk tindakan korektif guna penyempurnaan lebih lanjut.

Pengawasan yang baik memiliki peran dalam menumbuh kembangkan keyakinan para *stakeholders* pada organisasi. *Stakeholders* adalah mereka yang memiliki kepedulian tinggi pada organisasi. Peran pengawasan akan semakin

terasa jika seorang pemimpin menerapkan konsep pengawasan secara sangat baik.

Dalam konteks pengawasan lebih jauh seorang pemimpin perusahaan bukan hanya bertugas mengawasi jalannya usaha perusahaan dan pegawainya namun juga harus mengawasi dirinya sendiri untuk selalu hidup sesuai dengan konsep pengawasan yang ada di perusahaan. Upaya dalam mewujudkan hal tersebut diciptakan kondisi dan iklim kerja yang mendukung serta menciptakan pengawasan sebagai suatu proses yang wajar dalam suatu organisasi pemerintah di lingkungan pendidikan. Pengawasan yang dilakukan secara maksimal maka akan mendorong meningkatnya kinerja pegawai guna pencapaian tujuan.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai dibutuhkan kemampuan dari pimpinan untuk mengawasi, memeriksa, mencocokkan, dan mengendalikan kegiatan pegawai sehingga pegawai dapat memahami, menjalankan, dan menyelesaikan tugas serta tanggung jawab sesuai aturan-aturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Mengingat besarnya pekerjaan dan tanggung jawab yang dipikul oleh pegawai sungguh berat sehingga dituntut adanya kecakapan, ketangguhan, dan kualitas kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk itu dibutuhkan pengawasan terhadap kinerja pegawai, yaitu dengan melakukan evaluasi yang sistematis terhadap laporan hasil pengawasan yang mengalami keterlambatan. Untuk mewujudkan tujuan suatu perusahaan agar bisa menerapkan konsep manajemen kinerja yang berkualitas dan profesional maka kita perlu pahami apa yang menjadi tujuan menyeluruh dan spesifik dari manajemen kinerja.

Direktorat Jenderal Pajak Pratama Manado sebagai institusi pemerintah yang

bertugas menghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan. Dengan mengupayakan peningkatan kinerja pegawai tentunya akan menghasilkan kesan yang positif dan efisien sehingga memperoleh hasil yang baik dan tujuannya tercapai secara maksimal. Dalam kegiatan kinerja pegawai sering ditemui pekerjaan yang masih tertunda dikarenakan beban kerja yang berlebihan, adanya tingkat kehadiran pegawai yang masih kurang, beberapa pegawai yang tidak tepat waktu datang ke kantor, serta pegawai tidak mempergunakan waktu istirahat sesuai dengan waktu yang ditetapkan, masalah tersebut timbul karena kurangnya pengawasan dari pimpinan. Apabila masalah ini semakin dibiarkan maka akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Jadi untuk itu perlu dilakukan pengawasan sesuai kualitas, penggunaan waktu, kerjasama untuk mendongkrak kinerja pegawai, sehingga dapat mencapai tujuan instansi. Disamping pengawasan dari pimpinan diperlukan peran dari pegawai, agar kualitas serta kuantitas kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado bisa lebih maksimal, sehingga hasilnya bisa berdampak positif didalam lingkup pekerjaan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih ada beberapa pegawai yang belum efektif dalam bekerja sehingga pekerjaan masih tertunda karena kurangnya pengawasan.
2. Kedisiplinan pegawai dalam waktu kerja masih kurang
3. Masih ada beberapa pegawai yang kurang tingkat kehaadirannya.
4. Pegawai tidak bekerja secara efektif tanpa pengawasan dari pimpinan.
5. Kurangnya keterlibatan atasan dalam pengawasan seperti kurang memberi motivasi, menegur pegawai yang tidak disiplin dan pemberian penghargaan kepada pegawai atas kinerja mereka yang bagus.
6. Kurangnya kepedulian antar pegawai dalam membantu rekan kerja ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas.

## **1.3 Pembatasan masalah**

Dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup penelitian dibagian pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado

## **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Pengawasan terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado ?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengawasan dan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap kinerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan di atas penulis memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat untuk menambah dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi penulis serta mampu memecahkan masalah ilmiah guna memperluas wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan pengawasan terhadap kinerja pegawai.

- 2) Bagi Pihak Akademisi

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya juga mengaplikasikan ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan pengawasan terhadap kinerja pegawai.

### 3) Bagi Pihak Instansi

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan Pengawasan terhadap Kinerja Pegawai bagi **Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**.