

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi perusahaan, maka diperlukan suatu usaha untuk mengolah secara professional agar terwujud suatu keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan keinginan dan kemampuan organisasi perusahaan. Selain itu, sumber daya manusia dalam organisasi perusahaan perlu pula diperlakukan secara manusiawi sehingga dapat bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Bagi KPP Pratama Jakarta Penjaringan, mengelola karyawan yang berjumlah puluhan bukan perkara mudah, jika dilihat dari karakteristik individu, perspektif budaya yang berbeda satu sama lain. Sehingga dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mencetak karyawan yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin, 2 memotivasi karyawan dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja terutama yang mengalami perilaku yang kurang biasa. Manajemen sumber daya manusia di definisikan sebagai “*a managerial perspective which argues the need to establish an integrated series of personnel policies to support organization strategy*” (Beardwell and Claydon, 2007:5). Sumber daya manusia mempunyai beberapa tujuan organisasi yaitu untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan dan untuk mencapai tujuan pribadi karyawan (Simamora,

2006:12). Dalam hal ini, manajemen sumber daya manusia harus dapat diintegrasikan dengan tujuan-tujuan perusahaan.

Keberhasilan manajemen dalam mengelola perusahaan akan sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengolah serta mendayagunakan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Walaupun sebuah perusahaan telah menggunakan teknologi yang sangat canggih pada peralatan kerjanya, serta penerapan metode metode yang baik dalam pekerjaan semuanya tidak akan banyak membantu dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam memaksimalkan sumber daya manusia yang dimiliki. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara. Pajak yang terutang adalah pajak, atau dalam bagian tahun pajak sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan. Tahun pajak adalah jangka waktu 1 tahun pajak.

Menurut Hartanto (2009:512) gaya kepemimpinan sebagai suatu cara untuk memengaruhi orang lain sedemikian sehingga mereka mau dan rela memunculkan kebijakan dan kapabilitas terbaiknya di dalam proses penciptaan nilai. Luthans (2006:653) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan tertentu akan membawa keadaan menuju kinerja tinggi pada organisasi yang menghadapi tuntutan pembaharuan dan perubahan. Menurut Muliando (2006:43) salah satu gaya kepemimpinan transformasional dinilai mampu untuk terus menerus

meningkatkan daya saing organisasi/ perusahaan dalam dunia yang makin kompetitif. Beberapa pendapat dari pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang baik dan memotivasi orang lain terutama bawahannya untuk berfikir dan bertindak agar dapat mencapai kinerja karyawan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan mampu menciptakan karyawan untuk senantiasa berkinerja tinggi dan mampu membawa perusahaan kearah yang lebih baik dalam menghadapi dunia yang semakin kompetitif. Gaya kepemimpinan tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap komitmen karyawan

Dan disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab yang dimiliki oleh seseorang. Menurut Siagian (2014), disiplin kerja merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi untuk memenuhi tuntutan berbagai ketentuan pendisiplinan karyawan dapat dilaksanakan dengan cara menetapkan peraturan yang harus dipatuhi karyawan. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan /instansi. Maka semangat kerja, efektivitas kerja karyawan akan meningkat sehingga akan mendukung pencapaian kinerja yang maksimal.

Dapat dikatakan jika suatu perusahaan akan sulit mencapai tujuannya jika karyawan di dalamnya tidak menerapkan disiplin yang baik, yaitu tidak mematuhi dan menjalankan peraturan yang ada Seorang individu yang berdisiplin tinggi cenderung lebih tertatur dalam segala hal seperti masuk dan pulang tepat waktu,

selalu taat pada tata tertib yang berlaku dan membina hubungan baik dengan sesama pegawai, merupakan modal utama lahirnya etos kerja dalam diri seorang yang berakibat meningkatkan kinerja karyawan

Faktor motivasi memiliki hubungan yang secara langsung dengan kinerja individual karyawan. Motivasi merupakan daya pendorong yang merangsang karyawan untuk mau bekerja dengan segiat-giatnya, berbeda dengan karyawan satu dengan karyawan yang lainnya. Perbedaan ini di sebabkan oleh perbedaan motivasi, tujuan, kebutuhan dari masing-masing karyawan untuk bekerja dan karena perbedaan waktu dan tempat.

Dan juga Motivasi merupakan akumulasi proses yang mempengaruhi perilaku (Latham & Pinder, 2005). Motivasi selain berpengaruh terhadap kinerja juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan untuk mencapai sasaran akhir yaitu kepuasan kerja. Hasil penelitian Brahmasari (2008), membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Motivasi dapat berupa keuangan dan non keuangan yang akan berdampak pada kepuasan kerja (Teman, 2005).

Motivasi dapat berasal dari motivasi dalam diri (intrinsik) karyawan dan motivasi berasal dari luar karyawan (ekstrinsik). Hal tersebut dapat berpengaruh pada kinerja karyawan di dalam perusahaan. Dalam hubungannya dengan kinerja, motivasi mempunyai peran penting dalam peningkatan produktifitas kerja karyawan, apabila seorang karyawan termotivasi, maka senantiasa akan mencapai gairah kerja yang tinggi yang nantinya akan berpengaruh pada prestasi kerja.

Adanya disiplin kerja yang tinggi maka seorang individu yang mempunyai produktifitas yang tinggi.

Berdasarkan uraian di atas banyak faktor yang mempengaruhi kinerja sehubungan dengan itu peneliti tertarik melakukan penelitian lebih mendalam mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja dengan hanya membatasi faktor gaya kepemimpinan, disiplin kerja dan motivasi, dengan judul: “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PENJARINGAN JAKARTA UTARA SERTA TINJAUANYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan?
4. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, disiplin kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan?

5. Bagaimana pandangan Islam tentang gaya kepemimpinan, disiplin, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh yang ada antara :

1. Untuk mengetahui Gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan.
2. Untuk mengetahui Disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan.
3. Untuk mengetahui Motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan
4. Untuk mengetahui Gaya kepemimpinan, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan
5. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dalam sudut pandang Islam pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti Memberikan informasi dan wawasan kepada peneliti mengenai pengaruh yang ditimbulkan antara Gaya kepemimpinan, Motivasi kerja dan

Disiplin Kerja terhadap Kinerja pegawai dan penerapan ilmu Manajemen SDM yang sudah di peroleh.

2. Bagi Perusahaan atau Lembaga Sebagai sarana masukan, kritik maupun saran dan pertimbangan dalam menjalankan kegiatan agar lebih baik dan lebih maksimal kedepannya yang berhubungan dengan Gaya kepemimpinan, Motivasi kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja pegawai
3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Universitas YARSI Untuk menambah bahan kepustakaan serta menambah informasi dan referensi bagi mahasiswa lain serta adik-adik angkatan civitas akademika Fakultas Ekonomi yang akan melakukan penelitian sejenis.
4. Bagi Pembaca/Pihak Lain Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana pengetahuan bagi para pembacanya dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan lain yang mengalami hal serupa.