

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
BUDAYA ORGANISASI, DAN *WORK LIFE BALANCE*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
KPPP BRAWIJAYA KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M) pada Prodi Manajemen



OLEH :

NILLAH JANNAH TUL FIRDAUS

NPM 2112010101

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2025

Skripsi Oleh :

NILLAH JANNAH TUL FIRDAUS

NPM : 2112010101

Judul :

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, BUDAYA
ORGANISASI, DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN KPPP BRAWIJAYA KEDIRI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi
Manajemen FEB UN PGRI Kediri

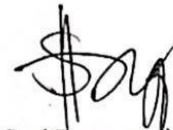
Tanggal : 3 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Ema Nurzainul Hakimah, S.E. M.M
NIDN. 0727127801

Pembimbing II



Susi Damayanti, S.Pd., M.M
NIDN. 0723117802

Skripsi Oleh:
NILLAH JANNAH TUL FIRDAUS
NPM 2112010101

Judul:
**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, BUDAYA
ORGANISASI, DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN KPPP BRAWIJAYA KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri
Tanggal: 09 Juli 2025

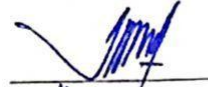
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Panitia Penguji:

Ketua : Dr. Ema Nurzainul Hakimah, S.E., M.M.



Penguji 1 : Sigit Wisnu Setya Bhirawa, M.M.S.E.



Penguji 2 : Susi Damayanti, S.Pd., M.M.



Mengetahui,

Dekan FEB




Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN 0715078102

MOTO

“ Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

(Q.S Al-Insyrah:5)

“Terlambat Bukan Berarti Gagal, Cepat Bukan Berarti Hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya Proses itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap Rumit”

Pernyataan Keaslian Tulisan

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Nillah Jannah Tul Firdaus
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tanggal Lahir : Kediri, 5 Januari 2003
NPM : 2112010101
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini ditulis dengan itikad baik dan tidak ada bagian dari karya orang lain yang merupakan hasil plagiat sebagaimana ditentukan dalam Pedoman Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri. Jika dikemudian hari pernyataan ini terbukti melakukan kesalahan, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi yang berlaku.

Kediri, 3 Juli 2025



Nillah Jannah Tul Firdaus

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, dan Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Pada KPPP Brawijaya Kediri” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

- 1) Dr. Zainal Afandi, M.Pd selaku Rektor UN PGRI Kediri yang telah memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
- 2) Dr. Amin Tohari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
- 3) Ibu Restin Meilina, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan secara moril dan membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
- 4) Dr. Ema Nurzainul Hakimah, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
- 5) Ibu Susi Damayanti, S.Pd.,M.M selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan dan ilmu yang diberikan.
- 6) Kedua Orang Tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kediri, 9 Juli 2025

Peneliti,

Nillah Jannah Tul Firdaus

ABSTRAK

Nillah Jannah Tul Firdaus : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, dan Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Pada KPPP Brawijaya Kediri.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, *Work Life Balance*, Kinerja Karyawan

Latar belakang penelitian ini berdasar pada fenomena terkait pelayanan publik, seperti yang terjadi di KPPP Kediri, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menjadi sangat relevan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, work life balance terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun simultan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Brawijaya Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, studi pustaka, dan kuesioner. Sementara itu, analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t dan uji f serta koefisien determinasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan mempertimbangkan semua karyawan KPPP Brawijaya Kediri yang berjumlah 78 orang.

Hasil penelitian ini menggunakan program SPSS 25.0 dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 dengan hasil (1) secara parsial kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti H_1 diterima dan H_{01} ditolak. (2) Secara parsial budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti H_2 diterima dan H_{02} ditolak.

(3) Secara parsial *work life balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (4) Secara simultan kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang berarti H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak. Kesimpulan dari penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mengevaluasi gaya kepemimpinan transformasional yang telah diterapkan untuk lebih efektif dan efisien melalui peningkatan *awareness* pada budaya organisasi perusahaan dan juga keseimbangan pada *work life balance* yang diberikan kepada setiap karyawan dengan tujuan jika ketiganya dimaksimalkan maka akan mampu menunjang kinerja setiap karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Brawijaya Kediri.

ABSTRAK

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Berpikir.....	28

DAFTAR ISI

D. Kerangka Konseptual	31
E. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Ruang Lingkup Penelitian	34
B. Jenis Penelitian.....	34
C. Lokasi Penelitian	34
D. Populasi dan Sampel	35
E. Teknik Pengumpulan Sampel.....	35
F. Instrumen Penelitian dan Sumber Data	36
G. Teknik Pengumpulan Data	37
H. Identifikasi Variabel.....	41
I. Teknik Analisis.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	53

B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
C. Pembahasan Dan Interpretasi Data	72
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan	76
B. Implikasi Penelitian.....	76
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	81

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Skala Likert	36
Tabel 3.2	Kuesioner Penelitian	38
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	59
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Gaya Kepemimpinan Transformasional	60
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Budaya Organisasi	62
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Work Life Balance</i>	63
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Linieritas	67
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linier Berganda	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri	54
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

Lampiran 1	Petunjuk Pengerjaan Kuesioner	82
Lampiran 2	Pernyataan Kuesioner	83
Lampiran 3	Tabulasi Kaegori Responden.....	87
Lampiran 4	Tabulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.	94
Lampiran 5	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Kategori Responden.....	103
Lampiran 6	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Gaya Kepemimpinan Transformasional (X ₁).....	104
Lampiran 7	Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Budaya Organisasi (X ₂).....	107
Lampiran 8	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap <i>Work Life Balance</i> (X ₃)	110
Lampiran 9	Hasil Uji Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	112
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas Gaya Kepemimpinan Transformasional (X ₁).....	115
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi (X ₂).....	116
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas <i>Work Life Balance</i> (X ₃).....	117
Lampiran 13	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	118
Lampiran 14	Hasil Uji Reliabilitas	119
Lampiran 15	Hasil Uji Asumsi Klasik	120
Lampiran 16	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	123
Lampiran 17	Hasil Uji Hipotesis	124
Lampiran 18	Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	125

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat bergantung pada faktor internal yang melibatkan sumber daya manusia (SDM). Di lingkungan organisasi, kinerja karyawan menjadi salah satu indikator utama yang menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi tersebut. Salah satu faktor yang berperan penting dalam peningkatan kinerja karyawan adalah kepemimpinan. Dalam hal ini, kepemimpinan dengan berbagai cara, gaya, dan kebijakan menjadi pendekatan yang relevan untuk diterapkan dan disesuaikan dengan organisasi yang membutuhkan perubahan dan inovasi dalam proses kerjanya. terdapat beberapa gaya kepemimpinan diantaranya gaya kepemimpinan demokratis, gaya kepemimpinan *visioner*, kepemimpinan multikultural, kepemimpinan strategis, kepemimpinan pengajar, kepemimpinan fasilitator, kepemimpinan yang berpusat pada tim, kepemimpinan otoriter, dan kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional diharapkan dapat menginspirasi dan memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan bersama dan meningkatkan kinerja mereka secara signifikan. Bass (2019) mengemukakan bahwa pemimpin transformasional mampu mengubah visi dan nilai-nilai organisasi menjadi hal yang lebih menarik bagi pengikutnya, yang pada gilirannya meningkatkan semangat kerja dan kinerja individu.

Di samping kepemimpinan, budaya organisasi juga memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi peningkatan kinerja. Budaya organisasi yang kuat dapat memperkuat hubungan antar karyawan dan membentuk perilaku serta sikap yang selaras dengan nilai-nilai organisasi. Robbins et al., (2021) menyatakan bahwa budaya yang mendukung kolaborasi, keterbukaan, dan komunikasi yang efektif akan membantu karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan serta meningkatkan produktivitas kerja mereka. Budaya organisasi yang baik dapat menciptakan rasa saling percaya dan loyalitas di antara karyawan, yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Budaya organisasi dan kepemimpinan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan, faktor keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, atau *work-life balance* (WLB), juga merupakan elemen yang tak kalah penting. *Work life balance* mengacu pada kemampuan karyawan untuk mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang, yang berdampak langsung pada kesejahteraan mereka. Greenhaus et al., (2020) menegaskan bahwa karyawan yang mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, mengalami stres yang lebih rendah, dan memiliki tingkat produktivitas yang lebih baik. Keseimbangan yang baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi juga membantu karyawan untuk tetap termotivasi dan bersemangat dalam menjalankan tugas mereka.

Fenomena terkait pelayanan publik, seperti yang terjadi di KPPP Kediri, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menjadi sangat relevan. Di sektor ini, kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh pemimpin yang dapat memotivasi dan memberikan arahan yang jelas, budaya organisasi yang mendukung kolaborasi dan pelayanan terbaik, serta keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. KPPP, sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pelayanan pajak, memiliki tugas yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan publik dan mendukung keberlanjutan perekonomian negara. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana ketiga faktor ini yaitu kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan *work-life balance* berinteraksi dan memengaruhi kinerja karyawan di KPPP Kediri.

Penelitian terkait dengan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan. menyatakan. Pemimpin transformasional tidak hanya memberi arahan tetapi juga menginspirasi dan mendorong pengikutnya untuk mencapai tujuan yang lebih tinggi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Dwiastuti et al., (2022) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional di sektor pelayanan publik berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Namun, penelitian tersebut masih

terbatas pada sektor swasta dan belum cukup menggali aplikasi dalam konteks sektor publik, khususnya pada instansi pelayanan pajak.

Urgensi pada kepemimpinan transformasional yaitu kepemimpinan yang baik sangat krusial dalam instansi publik seperti KPPP, di mana pimpinan bukan hanya harus memimpin, tetapi juga memotivasi dan menginspirasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin yang transformasional mampu menciptakan visi yang jelas, memberikan arahan yang tepat, serta mendorong karyawan untuk berinovasi dan bekerja lebih keras. Jika pemimpin tidak mampu memberikan contoh dan arahan yang baik, maka akan berdampak pada rendahnya semangat dan kinerja karyawan, yang akhirnya memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan. hal ini dikatakan urgen sebab KPPP berperan penting dalam mengelola pajak negara, yang merupakan sumber utama pendapatan negara. Kinerja yang buruk di sektor ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan dan akhirnya berdampak pada perekonomian negara.

Selain itu, pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan juga telah banyak diteliti. Budaya organisasi yang mendukung nilai-nilai keterbukaan, saling menghargai, dan kerja sama akan memudahkan karyawan dalam menjalankan tugasnya dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Robbins et al., (2021) menekankan bahwa organisasi yang memiliki budaya yang kuat dan positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan inovatif. Namun, penelitian terkait budaya organisasi di instansi pelayanan publik, khususnya di KPPP Brawijaya belum pernah dilakukan, meskipun hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa budaya organisasi yang sehat sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sehingga penting untuk dikaji budaya organisasi untuk mendukung kolaborasi serta pelayanan terbaik, pada masyarakat. Sebagai instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat memerlukan budaya yang mencerminkan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional. Di sektor pelayanan publik, budaya yang baik akan mempengaruhi kualitas interaksi dengan masyarakat dan membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan yang

diberikan. Budaya yang mendukung keterbukaan, komunikasi yang efektif, dan kolaborasi antar karyawan akan mendorong terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Hal ini dikatakan urgen sebab KPPP. Budaya KPPP Brawijaya yang mendukung kolaborasi dan pelayanan maksimal akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan kinerja individu dan tim.

Penelitian mengenai *work-life balance* (WLB) juga semakin banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Greenhaus et al., (2020) mengungkapkan bahwa *work life balance* yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi tingkat stres, dan berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. *Work life balance* yang baik juga berperan dalam menjaga motivasi dan komitmen karyawan terhadap pekerjaan mereka. Di sektor pelayanan publik seperti KPPP, yang sering kali menghadapi tekanan tinggi dalam memenuhi target dan pelayanan, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi faktor penting dalam menjaga kinerja jangka panjang karyawan.

Urgensi yang berkaitan dengan *work life balance* yaitu keseimbangan yang baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan berkontribusi pada kesejahteraan dan motivasi mereka. Karyawan yang merasa tertekan atau kewalahan dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki tingkat stres yang tinggi, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja mereka. Sebaliknya, keseimbangan yang sehat memungkinkan karyawan untuk tetap produktif dan puas dalam pekerjaan mereka tanpa mengorbankan kehidupan pribadi. Dikatakan urgen sebab mengingat KPPP adalah instansi yang melayani masyarakat dan menghadapi beban kerja yang tinggi, penting bagi karyawan untuk memiliki waktu untuk beristirahat dan menjaga kualitas hidup pribadi mereka. Dengan menjaga keseimbangan ini, karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik tanpa merasa kelelahan atau stres berlebihan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Sehingga dapat disimpulkan jika urgensi pada fenomena dalam penelitian yaitu ketiga faktor ini sangat relevan dan saling terkait dalam konteks meningkatkan kinerja karyawan di KPPP Kediri. Kepemimpinan yang

transformatif dapat menciptakan arah yang jelas dan memotivasi karyawan, budaya organisasi yang mendukung kolaborasi dan pelayanan berkualitas akan memperkuat hubungan internal dan eksternal, dan keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi yang baik akan memastikan karyawan tetap termotivasi dan produktif. Oleh karena itu, mempelajari dan memahami interaksi antara ketiga faktor ini adalah langkah yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di KPPP Kediri dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan pajak.

Namun, meskipun berbagai penelitian telah membahas pengaruh kepemimpinan transformatif, budaya organisasi, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan, sebagian besar penelitian tersebut masih fokus pada sektor swasta dan perusahaan besar. Penelitian yang menggabungkan ketiga faktor ini dalam konteks sektor pelayanan publik, terutama pada instansi pajak, masih terbatas. KPPP sebagai salah satu unit pelayanan publik yang memiliki tugas strategis dalam pengelolaan pajak memerlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana kepemimpinan transformatif, budaya organisasi, dan *work life balance* berkontribusi terhadap kinerja karyawan.

Tantangan yang dihadapi oleh KPPP Kediri dalam meningkatkan kinerja karyawan sangat kompleks. Terdapat beberapa kendala terkait kepemimpinan yang ada pada KPPP diantaranya kurangnya kepemimpinan yang inspiratif, komunikasi yang masih belum efektif, dan keterbatasan dalam memberikan dukungan. kendala lain pada budaya organisasi yaitu budaya organisasi yang tidak mendukung kolaborasi, kurangnya keterbukaan dan kejujuran, serta tingginya tingkat stres dan konflik. Selanjutnya terdapat kendala pada *work life balance* yang diantaranya stres kerja yang tinggi, kehilangan motivasi dan kepuasan kerja, serta adanya *turn over* yang dilakukan oleh karyawan. Selain masalah terkait dengan sumber daya manusia dan kebijakan internal, KPPP juga harus memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi dalam hal kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana pengaruh kepemimpinan transformatif, budaya organisasi, dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan di KPPP Kediri. Dengan demikian,

hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola KPPP dalam merancang kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi gap penelitian yang ada, yaitu kurangnya penelitian yang menghubungkan ketiga faktor tersebut dalam konteks sektor pelayanan publik, khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Gap penelitian ini penting untuk dijembatani, mengingat peran KPPP yang sangat vital dalam sistem administrasi perpajakan dan pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pengelolaan sumber daya manusia di KPPP Kediri dan instansi pelayanan pajak lainnya di Indonesia.

Dengan demikian, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan di KPPP Kediri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks sektor pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh KPPP dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada KPPP Kediri dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Dan Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan batasan masalah diatas, maka berikut merupakan rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian.

1. Apakah kepemimpinan transformasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama ?
2. Apakah budaya organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama ?

3. Apakah *work life balance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama ?
4. Apakah kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan *work life balance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka berikut merupakan tujuan penelitiannya.

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
3. Untuk menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kediri. Dalam konteks tersebut, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan teori yang ada, tetapi juga memiliki potensi untuk memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan dalam peningkatan kualitas kinerja di sektor pelayanan publik. Dengan demikian, penting untuk mengidentifikasi manfaat penelitian ini baik dalam aspek teoretis maupun aplikatif yang dapat memberikan dampak positif, baik bagi pengelola organisasi maupun bagi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. berikut merupakan manfaat rinci baik secara praktid maupun teoritis.

1. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna bagi pengelola KPPP Kediri dalam merancang kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem manajemen SDM di KPPP, serta memberikan panduan bagi pemimpin dalam menciptakan budaya organisasi yang mendukung kinerja optimal dan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta mendorong kinerja yang lebih baik di instansi pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan di sektor pelayanan publik. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi gap penelitian yang ada, khususnya dalam konteks instansi perpajakan yang memiliki karakteristik unik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adhitama, R. R. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Marga Pandaan Tol). *Jurnal Manajemen Bisnis*

- Universitas Brawijaya*, 4(1), 1–10.
- Aprita, R., Maharani, N., & Alam, I. A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Selama Pandemi Covid-19 Pada Kebab Salahuddin. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 235–242.
- Arenofsky, J. (2017). *Work Life Balance*. Greenwood.
- Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2021). Pengaruh Work-life Balance terhadap Kinerja Karyawan yang di Mediasi Komitmen Organisasi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 951–962. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.460>
- Bass, B. M. (2019). *Transformational leadership: Industrial, military, and educational impact*. Routledge.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Free Press
- Bethalia, R., & Damayanti, S. (2023). Pengaruh Job Insecurity, Keselamatan, dan Kesehatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Dinarta Kediri. *SIMANIS: Simposium Manajemen Dan Bisnis II*, 2, 826–834.
- Cassio, W. (2014). *Managing Human Resources : : Productivity, Quality, of Work Life, Profit*. McGraw-Hill.
- Dewi, N. F., Zulistiani, & Damayanti, S. (2023). Efektivitas Penerapan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Study Kasus Toko Plastik Gentong Sakti Kediri. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 8, 766–773.
- <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/3646>
- Dwiastuti, E., & Setiawan, H. (2022). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada sektor pelayanan publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(3), 142-156. <https://doi.org/10.1234/jmbi.v10i3.561>
- Dessler, G. (2015). *Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)* (Empat Bela). Indeks.
- Dina, Evahelda, & Purwasih, R. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Produk Getas Wah-You Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Kota Pangkalpinang. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis (JEPA)*, 6(1), 94–107.

- Djarmiko, B., & Maulani, A. R. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampak Bagi Kinerja Karyawan PT. Nusantara Globalindo Teknik Indonesia. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(3), 228–249. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.297>
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/684>
- Fahmeyzan, D., Soraya, S., & Etmy, D. (2018). Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosi. *Jurnal VARIAN*, 2(1), 31–36. <https://doi.org/10.30812/varian.v2i1.331>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2020). *Work and family balance: A review and extension of the work-life interface*. Oxford University Press.
- Hakimah, E. N. (2016). Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, Asosiasi Merek, Dan Loyalitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Khas Daerah Kediri Tahu Merek “POO” Pada Pengunjung Toko Pusat Oleh - Oleh Kota Kediri. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen BisnisBisnis*, 1(1), 13–21.
- Hakimah, E. N. (2019). Konsep Pemasaran Untuk Usaha Baru Hidroponik Titik Tanam Minimum. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 4(1), 47–62.
- Hakimah, E. N. (2025). Competitive advantage of food truck enterprises in Kediri : A Phenomenological Study. *Journal of Management, Business, Social Science, and Humanities (Ambaresesh)*, 1(1), 23–36.
- Hakimah, E. N., Aliami, S., & Muslih, B. (2022). The Netnographic Portrait: Competitive Advantages of Msme“S Retail Business Via “Wag” During Covid-19 Pandemic. *International Conference On Business & Social Sciences*, 782–791. <https://ojsicobuss.stiesia.ac.id/index.php/icobuss1st/article/view/239>
- Hakimah, E. N., & Muslih, B. (2016). Penerapan Strategi 7T Bisnis Ritel Dalam E-Commerce (On-Line Shop) Oleh Swalayan Golden Sebagai Media Pemasaran. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 1(2), 91–102.
- Hakimah, E. N., Thoyib, A. N., & Wijayanti, R. (2023). Building the Competitiveness of Traditional Retail Supply Chain Management Through the Actualization of Pancasila Values. *Advances in Economics, Business*,

- and *Management Research*, 1(2), 903–911. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-008-4_113
- Hakimah, E. (2024). Ethnometodological on Traditional Javanese Retails : Hofste de ' s Culture Dimensions for Marketing. *International Journal of Religious and Cultural Studies*, 5(2), 149–162.
- Hasibuan, S. M. (2018). *Manaemen Sumber Daya Manusia* (Edisis Rev). PT. Bumi Aksara.
- Hughes, R. L., Ginnet, R. C., & Gordon, J. C. (2014). *Leadership : Enchancing the Lesson of Experience* (6th ed.). Mc Graw-Hill International Edition
- Jaya, I., & Putih, M. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Oji Sinarmas. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 374–386.
- Jufrizen, & Lubis, A. S. P. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 41–59. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4874>
- Khan, H., Rehmat, M., Butt, T. H., & Khan, M. A. (2020). Impact of transformational leadership on work performance, burnout and social loafing: A mediation model. *Future Business Journal*, 6(1), 40. <https://doi.org/10.1186/s43093-020-00043-8>
- Maharani, C., Kinanti, A. D., Yogiswara, A., Syahputri, D. A., & Farisandy, E. D. (2023). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan di Bintaro. *Jurnal Psikologi Perseptual*, 8(1), 19.
- Marini, Y., & Marina, N. (2019). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 1(1), 7–20. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v1i1.37>
- McDonald, P., & Bradley, K. (2005). *Organisational Work-life Culture: Five Dimensions Proposed*. Emerald.
- Mohrman, S. A., & Cummings, T. G. (2016). *Self-Desining Organizations : Learning How To Create High Performance* (4th ed.). Addisison-Wesley Publishing Company
- Ningsih, S. N. (2022). *Profitabilitas , Struktur Modal dan Nilai Perusahaan : Uji Signifikansi Faktor Mediasi*. 1–8.
- Nugroho, A., & Anwar, S. (2023). Pengaruh penggunaan Learning Management System (LMS) terhadap kinerja mahasiswa pada pendidikan tinggi. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 15(1), 45-58. <https://doi.org/10.1007/jtp.2023.15.1>
- Pfeffer, J. (2018). *Dying for a Paycheck: How Modern Management Harms Employee Health and Company Performance--and what We Can Do about it*. Harper Collins Publisher.

- Putra, I. K. (2021). Pengaruh teknologi terhadap perkembangan keterampilan abad ke-21 di kalangan siswa. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 12(4), 72-86. <https://doi.org/10.1234/jpt.v12i4.456>
- Rivai, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Federal International Finance Medan. *Jurnal Ilmiah Mangister Manajemen*, 3(2), 213–223. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v1i1.243>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sari, R., & Siahaan, R. (2022). *Tantangan penerapan teknologi dalam pendidikan: Studi kasus di Indonesia*. *Jurnal Pendidikan Teknologi*, 8(2), 110-120. <https://doi.org/10.1234/jpt.v8i2.487>
- Setyawati, E., Mulyawati, I., & Soecahyadi, S. (2022). Studi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dengan Menggunakan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. *Edukatif: Jurnal Ilmu ...*, 4(1), 1030–1042. <https://www.edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/2003>
- Siregar, I. R., Ardi, & Berlianto, M. P. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja, Dan Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(5), 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Vebranis, S., M, A., & Haryati, R. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bumi Sarimas Indonesia Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Matua*, 3(3), 539–548.
- Wahyu, E. E., Oktora, Y. S., & Nurbaya, S. (2021). Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen Wanita Politeknik Negeri Malang. *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 16(2), 196–203. <https://jurnal.polinema.ac.id/index.php/adbis>
- Wi-Ad"ha, K. Q. (2019). PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JAKABARING BOWLING CENTER. *Skripsi*, 1–11.
- Widhyanti, N. K. S., Ekasani, K. A., & Dewi, I. G. A. M. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(10), 2253–2269. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10.584>