

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DI KPP PRATAMA GIANYAR, TABANAN, DAN SINGARAJA

Ni Made Dwi Juni Yobi<sup>1</sup>  
I Nyoman Wijana Asmara Putra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail:dewiyobi@gmail.com/Telp:+6287862628119

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berkembang, dimana saat ini pemerintah sedang giat melaksanakan pembangunan nasional di segala bidang agar dapat membawa Indonesia menjadi negara maju yang dapat menyejahterakan rakyatnya. Salah satu kendala utama yang menghambat pembangunan nasional adalah masalah keuangan sehingga pemerintah Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan pemasukan negara. Salah satu sumber pemasukan negara yang paling potensial dan memegang andil besar bagi pembangunan nasional adalah pajak. Namun, hal ini tidak diimbangi dengan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, membuat pemerintah mengambil beberapa kebijakan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan yang baik berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak. Kualitas pelayanan pajak ditentukan oleh kinerja pegawai pajak salah satunya adalah kinerja *Account Representative* (AR) sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja AR perlu diperhatikan. Fokus dari penelitian ini yakni mengetahui dampak pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme serta komitmen organisasi pada kinerja AR di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja.. Responden dari studi ini merupakan seluruh AR yang bekerja di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja sejumlah 61 responden. Metode penentuan sampel yang dipakai adalah sampel jenuh dimana data dianalisis dengan metode analisis regresi linier berganda. Hasil studi membuktikan bahwa pelatihan kerja ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ), profesionalisme ( $X_3$ ), komitmen organisasi ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh secara signifikan pada kinerja AR ( $Y$ ) dengan *adjusted R square* sebesar 80%.

**Kata kunci:** pajak, kinerja, *Account Representative*

### ABSTRACT

*The government of Indonesia, one of developing countries, has been developing intensively in national context in order to be developed country which brings prosperity to Indonesian people. One of the main constraints regarding the national development is financial problem so that the government always makes the effort to increase the country's income. Tax is one of the most potential income source which plays important role in national development. In spite of that, the people's awareness to pay tax is still low so that the government determines several policies to increase tax income. The implementation of modernized administrative tax system has been an innovation to increase the tax service. The quality of it is considered to increase the tax compliance. The quality of tax service is affected by the performance of tax officers, especially the Account Representatives. Because of this, influential factors affecting their performance should be considered. The*

*study aimed to find out the influence of training, motivation, professionalism and organizational commitment on performance of AR working at KPP Pratama (small tax office) Gianyar, Tabanan & Singaraja. All 61 AR working at KPP Pratama Gianyar, Tabanan & Singaraja had been chosen as the respondents of this research. Sample was determined using saturation sampling technique & the data were analyzed using multiple linear regression. The research proved that training (X1), motivation (X2), professionalism (X3), organizational commitment (X4) significantly affect AR's performance with the adjusted R-square value 80%.*

**Keywords:** *tax, performance, Account Representative*

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berkembang, dimana saat ini pemerintah sedang giat melaksanakan pembangunan nasional di segala bidang agar dapat membawa Indonesia menjadi negara maju yang dapat menyejahterakan rakyatnya. Pembangunan nasional bukanlah hal yang mudah bagi negara berkembang seperti Indonesia. Salah satu kendala utama yang menghambat pembangunan nasional adalah masalah keuangan sehingga pemerintah Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan pemasukan negara. Salah satu sumber pemasukan negara yang paling potensial dan memegang andil besar bagi pembangunan nasional adalah pajak.

Sektor pajak memberikan kontribusi terbesar dalam penerimaan negara, hal tersebut dapat disimak dari realisasi penerimaan negara periode 2012- 2015 yang tergambar di Tabel 1. Pada Tabel 1 digambarkan bahwa persentase pendapatan negara dari sektor pajak pada tahun 2012-2015 diatas 70%. Bahkan, pada tahun 2015 presentase penerimaan negara dari sektor pajak mencapai 84,54%. Berdasarkan data tersebut maka dapat dikatakan bahwa pajak memegang peranan penting bagi keberlangsungan kehidupan bangsa dan negara namun, hal ini tidak diimbangi dengan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

**Tabel 1.**  
**Realisasi Penerimaan Negara 2011-2016 (Milyar Rupiah)**

<b>SUMBER PENERIMAAN</b>	<b>2012 <sup>1)</sup></b>	<b>2013 <sup>1)</sup></b>	<b>2014 <sup>1)</sup></b>	<b>2015 <sup>2)</sup></b>
<b>Penerimaan Dalam Negeri</b>	<b>1.332.322,90</b>	<b>1.432.058,60</b>	<b>1.545.456,30</b>	<b>1.758.330,90</b>
<b>Penerimaan Perpajakan</b>	<b>980.518,10</b>	<b>1.077.306,70</b>	<b>1.146.865,80</b>	<b>1.489.255,50</b>
Pajak Dalam Negeri	930.861,80	1.029.850,00	1103.217,60	1.439.998,60
Pajak Perdagangan Internasional	49.656,30	47.456,60	43.648,10	49.256,90
<b>Penerimaan Bukan Pajak</b>	<b>351.804,70</b>	<b>354.751,90</b>	<b>398.590,50</b>	<b>269.075,40</b>
<b>Hibah</b>	<b>5.786,70</b>	<b>6.832,50</b>	<b>5.034,50</b>	<b>3.311,90</b>
<b>Jumlah</b>	<b>1.338.109,60</b>	<b>1.438.891,10</b>	<b>1.550.490,80</b>	<b>1.761.642,80</b>
<b>Presentase Pajak/ Total Pendapatan Negara</b>	<b>73,28%</b>	<b>74,87%</b>	<b>73,97%</b>	<b>84,54%</b>

Catatan: Perbedaan satu digit dibelakang terhadap angka penjumlahan karena Pembulatan, 1) LKPP 2) APBN-P

Sumber: Badan Pusat Statistik oleh Departemen Keuangan, 2016

Berdasarkan data dari Direktorat Jendral Pajak (DJP, 2016), sampai tahun 2015 hanya 29,4% dari total jumlah orang pribadi pekerja serta berpenghasilan di Indonesia yang terdaftar sebagai wajib pajak. Selain itu, angka kepatuhan wajib pajak badan hanya sebesar 57,09%, wajib pajak orang pribadi non-karyawan sebesar 40,75%, serta wajib pajak karyawan sebesar 63,22%. Masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, membuat pemerintah mengambil beberapa kebijakan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pengesahan undang-undang amnesti pajak merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak guna memperbaiki kondisi ekonomi nasional dan membiayai pembangunan nasional. Penerapan amnesti pajak membawa dampak pada kinerja pegawai pajak. Petugas pajak membutuhkan waktu untuk memahami berbagai aturan yang berkaitan dengan amnesti pajak. Selain itu petugas pajak juga kewalahan dalam melakukan sosialisasi dan melayani wajib pajak yang ingin

berkonsultasi mengenai amnesti pajak (Daud, 2016). Berdasarkan hal tersebut maka para petugas pajak dituntut untuk meningkatkan kinerja mereka.

Sejak tahun 1984, Indonesia sudah mengalami reformasi perpajakan dimana terjadi perubahan mendasar pada ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tujuan dilakukannya reformasi perpajakan yaitu untuk memperluas dan meningkatkan jumlah wajib pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu bagian dari reformasi perpajakan. Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan akan berdampak pada perubahan cara berpikir serta perilaku aparat dan tata nilai organisasi. Kedepannya diharapkan modernisasi sistem administrasi perpajakan membuat DJP menjadi lembaga yang profesional serta memiliki citra baik di masyarakat (Fasmi dan Misra, 2014). Kemampuan DJP dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan perpajakan akan meningkat dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan. Pembentukan *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak Modern untuk memperbaiki pelayanan bagi setiap wajib pajak merupakan salah satu perwujudan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Dengan bantuan seorang AR, wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pengurusan perpajakan. AR adalah tenaga profesional yang bertugas memberikan informasi serta membantu wajib pajak dalam mengurus kewajiban perpajakan, dengan begitu wajib pajak tidak bingung lagi karena semua kebutuhan informasi dan urusan perpajakannya dapat ditangani dengan bantuan seorang AR (Ananta, 2010). Melayani tanya jawab seputar perpajakan, melakukan sosialisasi terkait peraturan pajak terbaru, serta melakukan

pengawasan kepatuhan wajib pajak merupakan tugas seorang AR. Bagusnya pelayanan serta pengawasan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Febri, 2012). Bagi DJP, AR memegang peranan penting dalam mengamankan pendapatan pajak sekaligus menjadi andalan Indonesia dalam mengamankan dana untuk membiayai kebutuhan bangsa dan negara.

Salah satu tolak ukur keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan yang baik sebab kinerja karyawan menjadi salah satu aspek penentu keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja adalah tentang apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya (Nasrullah dan Arifuddin, 2014). Kinerja mengacu pada sejauhmana seseorang berhasil melakukan tugasnya sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Kinerja dinyatakan baik serta sukses bila tujuan yang diharapkan dapat diraih dengan baik.

Kinerja karyawan sangat ditentukan oleh berbagai faktor seperti pelatihan kerja. Bagi karyawan baru, manfaat dari pelatihan kerja yaitu membuat mereka dapat menjalankan dengan baik tugas-tugas baru yang dibebankan. Sedangkan manfaat pelatihan kerja bagi karyawan lama yaitu untuk meningkatkan mutu pelaksanaan tugas mereka di masa sekarang dan di masa depan. Kinerja karyawan dapat terus ditingkatkan melalui pelatihan kerja, karena dengan adanya pelatihan kerja setiap karyawan dapat memperbaiki setiap kesalahan-kesalahan yang mungkin pernah dilakukan, agar dapat lebih mengembangkan kemampuan atau talenta yang ada, serta ketrampilan yang ada sehingga dapat berpengaruh terhadap sebuah kinerja atau prestasi kerja yang baik (Mamangkey dkk, 2015).

Sebaik apapun kemampuan yang dimiliki seseorang, jika tidak dibarengi dorongan semangat yang tinggi maka tidak menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja pegawai tinggi ataupun rendah akan sangat berpengaruh pada tingkat pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pegawai dengan dorongan semangat (motivasi) kerja tinggi akan menunjukkan kinerja yang tinggi, bersemangat, bergairah, dan memiliki kekuatan daya usaha, sedangkan motivasi kerja pegawai yang rendah akan sebaliknya (Setyani dan Sapuan, 2010).

Karyawan yang memiliki profesionalisme tinggi diharapkan dapat berkontribusi pada organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Peningkatan profesionalisme diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan. Oleh karena itu, pencapaian tujuan organisasi dan tujuan personal akan dapat diselaraskan dengan peningkatan profesionalisme (Nur dan Yuniawan, 2010). Faktor penting lainnya yang berpengaruh pada kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen terhadap organisasi akan membuat seorang karyawan memihak, loyal, dan terlibat dalam organisasi tersebut. Bagi perusahaan, komitmen organisasi akan mengurangi *turnover* dan meningkatkan kinerja karyawan sehingga komitmen organisasi akan menguntungkan perusahaan.

Mengacu pada latar belakang, rumusan masalah yang dikemukakan yaitu:

- 1) Apakah pelatihan kerja berpengaruh pada kinerja AR?
- 2) Apakah motivasi kerja berpengaruh pada kinerja AR?
- 3) Apakah profesionalisme berpengaruh pada kinerja AR?
- 4) Apakah komitmen organisasi berpengaruh pada kinerja AR?

Studi ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh pelatihan kerja pada kinerja AR 2) Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh motivasi kerja pada kinerja AR 3) Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh profesionalisme pada kinerja AR 4) Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh komitmen organisasi pada kinerja AR.

Kegunaan penelitian ini yaitu: 1) Kegunaan teoritis memberikan bukti empiris mengenai teori yang menyatakan bahwa pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme dan komitmen organisasi mempengaruhi kinerja AR. 2) Kegunaan praktis memberikan pertimbangan bagi AR untuk dapat meningkatkan pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme dan komitmen organisasi sehingga mampu meningkatkan kinerja AR. Selain itu, bagi mahasiswa studi ini diharapkan menambah pengetahuan mengenai pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme dan komitmen organisasi pada kinerja AR.

Perilaku seseorang dapat dijelaskan oleh teori atribusi (*attribution theory*). Berdasarkan teori atribusi, perpaduan kekuatan internal dan eksternal akan menentukan perilaku seseorang. Berbagai faktor yang bersumber dari dalam diri seseorang misalnya kemampuan, pengetahuan, atau usaha disebut kekuatan internal (*internal forces*). Sedangkan berbagai faktor yang bersumber dari luar misalnya keberuntungan, kesempatan, dan lingkungan disebut kekuatan eksternal (*eksternal forces*) (Lubis, 2009: 90). Berdasarkan hal tersebut, maka teori atribusi dijadikan dasar untuk mempelajari faktor-faktor (pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme, dan komitmen organisasi) yang mempengaruhi kinerja AR

Pengertian pajak yakni iuran wajib yang harus dibayar oleh orang pribadi atau badan kepada negara didasarkan pada undang-undang serta bersifat memaksa dan dipakai membiayai kebutuhan negara untuk kesejahteraan rakyat. Modernisasi perpajakan menjadi salah satu bagian dari reformasi perpajakan dengan tujuan menerapkan *good governance* serta pelayanan prima untuk masyarakat. Pelayanan prima berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak (Febri, 2012). AR merupakan pegawai pajak yang bertugas melayani, mengawasi, dan memberikan pengarahan langsung pada wajib pajak sehingga wajib pajak mendapatkan pelayanan yang prima. AR terdiri dari AR dengan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak dan AR dengan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak.

Kata kinerja bisa dipakai mendeskripsikan aspek yang berlainan seperti kinerja sosial, kinerja organisasi, kinerja karyawan, dan kinerja individu (Mohammad *et al.*, 2013). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan dalam suatu periode berdasarkan standar kerja yang berlaku. Kuantitas pekerja, kualitas pekerja, dan ketepatan waktu adalah variabel-variabel yang menjadi bagian dari konsep kinerja (Sumarsono, 2004:288). Sinergi dari sejumlah faktor akan menentukan kinerja karyawan, antara lain lingkungan internal dan eksternal organisasi serta internal karyawan atau pegawai (Wirawan, 2009:6). Salah satu indikator yang menjadi ukuran kinerja AR dapat dilihat dari bagaimana seorang AR menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Ester, 2012). Kinerja AR yang optimal berasal dari tugas dan tanggungjawab yang dilaksanakan dengan

sebagaimana mestinya. Sedangkan apabila seorang AR tidak melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik maka akan menghasilkan kinerja yang buruk.

Pelatihan merupakan suatu proses mengajarkan serta memberikan pengetahuan, keahlian, dan sikap sehingga karyawan menjadi lebih terampil dan melakukan tanggungjawabnya lebih baik, berdasarkan standar yang berlaku (Mangkuprawira, 2003:135). Pelatihan kerja merujuk pada pengembangan keterampilan dan pengetahuan khususnya untuk kinerja pekerja dan promosi kerja.

Motivasi merupakan pemberian gairah kerja (dorongan) kepada karyawan sehingga karyawan bekerja sesuai dengan keinginan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Lubis, 2009: 58). Seorang yang sangat termotivasi akan berusaha mendorong pencapaian tujuan organisasi tempatnya bekerja sehingga berdampak pada kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, seseorang hanya akan berusaha minimum dalam bekerja jika tidak memiliki motivasi. Menurut Sharman dan Shirsath (2014) motivasi merupakan alat dimana karyawan yang termotivasi akan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Bahkan dalam keadaan berat sekali pun motivasi mampu membuat karyawan berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan mereka (Shukla, 2012).

Profesionalisme adalah sikap dan perilaku seseorang terhadap jabatan profesi yang dimiliki (Boyt *et al.*, 2001). Profesionalisme dipakai mengukur cara pandang seorang profesional terhadap profesi yang mereka miliki, dimana hal tersebut akan terefleksi dari sikap dan perilaku mereka (Nasrullah dan Arifuddin, 2014). Karakteristik profesional yang dicetuskan oleh Hall (1968) dalam Shafer *et*

al (2002) yaitu afiliasi komunitas profesional (*professional community affiliation*), kewajiban sosial (*social obligation*), kebutuhan mandiri (*autonomy demand*), kepercayaan pada aturan sendiri/profesi (*belief self regulation*), serta dedikasi (*dedication*).

Komitmen organisasi adalah loyalitas atau komitmen pada perusahaan atau tingkat sejauh mana seorang karyawan merasa ikut menjadi bagian dari suatu organisasi, berpihak pada organisasi serta tujuan-tujuannya, dan bermaksud mempertahankan keanggotannya di organisasi tersebut (Lubis, 2009: 54). Merasa menjadi bagian organisasi, rasa bangga pada organisasi, rasa peduli pada organisasi, keinginan kuat bekerja di organisasi, kepercayaan kuat pada nilai-nilai organisasi, keinginan besar berusaha demi organisasi merupakan beberapa faktor yang digunakan oleh Ganesan dan Weitz (1996) untuk mengidentifikasi komitmen organisasi.

Salah satu cara untuk membuat karyawan menjadi produktif dan efektif yaitu dengan memberikan pelatihan kerja. Pelatihan merupakan suatu proses mengajarkan serta memberikan pengetahuan, keahlian, dan sikap sehingga karyawan menjadi lebih terampil dan melakukan tanggungjawabnya lebih baik, berdasarkan standar yang berlaku (Mangkuprawira, 2003:135). Penelitian Simbolon dan Sumadi (2013) menemukan bahwa pelatihan kerja menjadi salah satu aspek yang berpengaruh pada kinerja pemeriksa pajak. Ameeq dan Furqan (2013) serta Elnaga dan Imran (2013) menemukan pelatihan bagi karyawan secara positif mempengaruhi kinerja mereka. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dikemukakan hipotesis bahwa:

H<sub>1</sub>: Pelatihan kerja berpengaruh positif pada kinerja AR.

Memberikan motivasi kepada karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan karena seorang yang sangat termotivasi akan berusaha mendorong pencapaian tujuan organisasi tempatnya bekerja sehingga berdampak pada kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, seseorang hanya akan berusaha minimum dalam bekerja jika tidak memiliki motivasi. Ratna dkk (2016) serta Risambessy *et al.* (2012) menemukan motivasi kerja secara positif mempengaruhi kinerja karyawan. Vevi (2013) menemukan kinerja pegawai dipengaruhi secara signifikan oleh motivasi kerja. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dikemukakan hipotesis bahwa:

H<sub>2</sub>: Motivasi kerja berpengaruh positif pada kinerja AR.

Seorang AR yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berupaya menjaga nama baik profesi mereka, sehingga mereka akan selalu berusaha secara maksimal untuk melakukan tugas serta tanggung jawab dengan baik. Hal ini akan mendorong peningkatan kinerja yang dihasilkan oleh AR. Adnyawati (2013) menemukan profesionalisme pemeriksa pajak mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak. Hasil ini diperkuat dengan penelitian Desantio (2015) yang menemukan profesionalisme mempunyai pengaruh positif pada kinerja akuntan publik. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dikemukakan hipotesis bahwa:

H<sub>3</sub>: Profesionalisme berpengaruh positif pada kinerja AR.

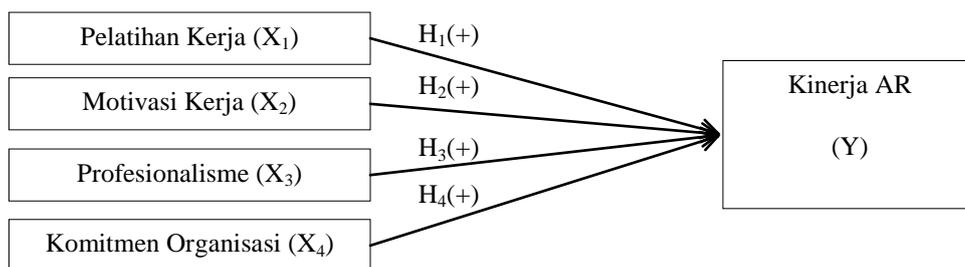
Seorang karyawan yang ingin sukses dalam karirnya harus berkomitmen tinggi terhadap organisasi. Apabila seseorang tetap mempertahankan keanggotaan mereka di organisasi serta siap bekerja keras demi mencapai tujuan organisasi

maka dikatakan karyawan tersebut memiliki komitmen. Jika fenomena tersebut telah terlihat dalam sikap dan perilaku karyawan, dapat dikatakan bahwa karyawan telah memiliki komitmen organisasi (Hakim, 2015). Chen-Chen *et al.* (2005) serta Weihui dan Deshpande (2014), menemukan kinerja karyawan dipengaruhi oleh komitmen organisasi secara signifikan. Hanan (2008), Mamik (2010) serta Thamrin (2012) juga menemukan bahwa kinerja berkorelasi positif dengan komitmen organisasi. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dikemukakan hipotesis bahwa:

H<sub>4</sub>: Komitmen organisasi berpengaruh positif pada kinerja AR.

#### **METODE PENELITIAN**

Studi ini tergolong penelitian kuantitatif (*positivism*) asosiatif. Studi terhadap populasi dan sampel untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan hakikat dari penelitian kuantitatif. Pendekatan yang bertujuan untuk meneliti hubungan diantara dua atau lebih variabel disebut pendekatan asosiatif .



**Gambar 1. Desain Penelitian**

*Sumber:* Data diolah, 2016

KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja dipilih sebagai lokasi penelitian. Alamat ketiga KPP Pratama tersebut yakni: 1) KPP Pratama Gianyar di Jalan Darma Giri, By Pass Buruan Gianyar. 2) KPP Pratama Tabanan di Jalan

Gatot Subroto Sanggulan, Tabanan. 3) KPP Pratama Singaraja di Jalan Udayana No. 10 Singaraja.

Variabel pada studi ini yakni dari variabel bebas (pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme, komitmen organisasi) dan variabel terikat (kinerja AR). Dilihat dari jenisnya, maka pada studi ini menggunakan data kuantitatif serta kualitatif. Data kuantitatif terdiri dari hasil kuesioner yang berupa jawaban responden tentang variabel-variabel yang diujikan yaitu pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme, dan komitmen organisasi pada kinerja AR di KPP Pratama Gianyar, KPP Pratama Tabanan, dan KPP Pratama Singaraja. Data kualitatif terdiri dari sejarah berdirinya KPP Pratama, wilayah kerja, jumlah wajib pajak, dan struktur organisasi di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja.

Dilihat dari sumbernya, maka data primer dan data skunder dipakai pada studi ini. Data primer terdiri dari jawaban kuesioner responden yaitu AR yang menjabat di KPP Pratama Gianyar, KPP Pratama Tabanan, dan KPP Pratama Singaraja. Sedangkan data sekunder terdiri dari sejarah berdirinya KPP Pratama, wilayah kerja, jumlah wajib pajak, dan struktur organisasi di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja.

Penelitian ini mengambil populasi seluruh AR yang bekerja di KPP Pratama Gianyar, KPP Pratama Tabanan, dan KPP Pratama Singaraja. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 66 orang. Sampel jenuh dipilih sebagai metode penentuan sampel pada studi ini karena semua populasi digunakan menjadi sampel. Sebaran populasi dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Sebaran Populasi**

No	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama	Fungsi Pelayanan dan Konsultasi Wajib Pajak	Fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi Wajib Pajak	Jumlah AR
1	Gianyar	8	18	26
2	Tabanan	5	16	21
3	Singaraja	4	15	19
	<b>Total</b>			<b>66</b>

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja, 2016

Pada studi ini, data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner yang disebarlang langsung ke responden. Hasil jawabannya diukur dengan menggunakan skala likert modifikasi. Kriteria penentuan skor yaitu: a) sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, b) setuju (S) memperoleh skor 3, c) tidak setuju (TS) memperoleh skor 2, d) sangat tidak setuju (STS) memperoleh skor 1.

Pada studi ini, teknik regresi linier berganda pada program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16 dipakai untuk menganalisis data. Tujuan menggunakan teknik analisis tersebut yaitu agar mengetahui gambaran pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) pada variabel terikat ( $Y$ ). Model regresi linier berganda digambarkan dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- Y = Kinerja AR
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1 - \beta_4$  = Koefisien regresi
- e = Variabel pengganggu
- $X_1$  = Pelatihan kerja
- $X_2$  = Motivasi kerja
- $X_3$  = Profesionalisme
- $X_4$  = Komitmen organisasi

Analisis regresi linier berganda terdiri dari uji statistik F, koefisien determinasi ( $R^2$ ), serta uji statistik t. Layak tidaknya model regresi yang

digunakan pada suatu studi dapat diketahui dengan uji statistik F (uji kelayakan model). Sejauh mana suatu model mampu menunjukkan keberagaman variabel dependen dapat diukur melalui koefisien determinasi ( $R^2$ ). Besarnya pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat dapat diukur melalui uji statistik t (uji hipotesis).

Agar data dapat dianalisis menggunakan statistik parametrik yaitu teknik analisis regresi linier berganda, skor kuesioner dari jawaban responden harus ditransformasikan terlebih dahulu sehingga didapatkan data interval dengan bantuan *Method Of Succesive Interval* (MSI). Selain itu, diperlukan juga pengujian instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas) serta pengujian asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Pengujian untuk mengetahui instrumen serta data penelitian yang terdiri dari jawaban responden dijawab benar atau tidak dilakukan pada studi ini dengan uji validitas serta uji reliabilitas. Instrumen valid bila  $r$  hitung  $>$   $r$  kritis (0,30) (Sugiyono dan Agus, 2015:389). Suatu variabel reliabel bila nilai *cronbach's alpha*  $>$  0,70. Pengujian asumsi klasik dilaksanakan sebab model analisis yang digunakan didasarkan pada asumsi-asumsi penyederhanaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kuesioner yang disebar sebanyak 66 kuesioner dan sebanyak 61 kuesioner kembali dan digunakan untuk analisis data. Statistik deskriptif memberikan gambaran data yakni nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), serta standar deviasi. Hasil statistik disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kinerja AR	61	5,00	17,49	11,4497	3,68694
Pelatihan Kerja	61	5,00	15,42	10,7670	3,98110
Motivasi Kerja	61	6,00	18,27	12,7972	4,83955
Profesionalisme	61	16,98	51,28	35,6889	12,49052
Komitmen Organisasi	61	6,00	19,06	13,3357	4,93128

*Sumber:* Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3 variabel kinerja AR memiliki nilai terendah sebesar 5,00 sedangkan nilai tertinggi variabel kinerja AR yakni 17,49. Nilai *mean* atau rata-rata variabel kinerja AR sebesar 11,4497 serta standar deviasi sebesar 3,68694. Hal ini bermakna penyimpangan kinerja AR dari rata-ratanya sebesar 3,68694.

Variabel pelatihan kerja mempunyai nilai terendah sebesar 5,00 sedangkan nilai tertinggi variabel pelatihan kerja yakni 15,42. Nilai *mean* atau rata-rata variabel pelatihan kerja sebesar 10,7670 serta standar deviasi sebesar 3,98110. Hal ini bermakna penyimpangan pelatihan kerja dari rata-ratanya sebesar 3,98110.

Variabel motivasi kerja mempunyai nilai terendah sebesar 6,00 sedangkan nilai tertinggi variabel motivasi kerja yakni 18,27. Nilai *mean* atau rata-rata variabel motivasi kerja sebesar 12,7972 serta standar deviasi sebesar 4,83955. Hal ini bermakna penyimpangan motivasi kerja dari rata-ratanya sebesar 4,83955.

Variabel profesionalisme memiliki nilai terendah sebesar 16,98 sedangkan nilai tertinggi variabel profesionalisme yakni 51,28. Nilai *mean* atau rata-rata variabel profesionalisme sebesar 35,6889 serta standar deviasi sebesar 12,49052. Hal ini bermakna penyimpangan variabel profesionalisme dari rata-ratanya sebesar 12,49052.

Variabel komitmen organisasi mempunyai nilai terendah sebesar 6,00 sedangkan nilai tertinggi variabel komitmen organisasi yakni 19,06. Nilai *mean* atau nilai rata-rata variabel komitmen organisasi sebesar 13,3357 serta standar deviasi sebesar 4,93128. Hal ini bermakna penyimpangan variabel komitmen organisasi dari rata-ratanya sebesar 4,93128.

Uji validitas dilaksanakan untuk menilai apakah instrumen yang digunakan sah atau tidak. Instrumen valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  kritis (0,30) (Sugiyono dan Agus, 2015:389). Berdasarkan Tabel 3 dapat dinyatakan - instrumen setiap variabel pada studi ini valid serta dapat digunakan untuk meneliti atau menguji hipotesis penelitian. Hal tersebut dilihat dari nilai  $r$  hitung yang dilihat dari nilai koefisien korelasi  $>$   $r$  kritis = 0,30.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Pelatihan Kerja ( $X_1$ )	P1	0,806	Valid
	P2	0,940	Valid
	P3	0,928	Valid
	P4	0,897	Valid
	P5	0,889	Valid
Motivasi Kerja ( $X_2$ )	P1	0,910	Valid
	P2	0,956	Valid
	P3	0,831	Valid
	P4	0,867	Valid
	P5	0,908	Valid
	P6	0,921	Valid
Profesionalisme ( $X_3$ )	P1	0,916	Valid
	P2	0,869	Valid
	P3	0,667	Valid
	P4	0,879	Valid
	P5	0,929	Valid
	P6	0,890	Valid
	P7	0,954	Valid
	P8	0,834	Valid
	P9	0,772	Valid
	P10	0,824	Valid
	P11	0,876	Valid
	P12	0,794	Valid

	P13	0,902	Valid
	P14	0,767	Valid
	P15	0,865	Valid
	P16	0,876	Valid
Komitmen Organisasi (X <sub>4</sub> )	P1	0,910	Valid
	P2	0,918	Valid
	P3	0,921	Valid
	P4	0,905	Valid
	P5	0,920	Valid
	P6	0,881	Valid
Kinerja AR (Y)	P1	0,929	Valid
	P2	0,635	Valid
	P3	0,915	Valid
	P4	0,827	Valid
	P5	0,871	Valid

Sumber: Data diolah, 2017

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai ketepatan jawaban kuesioner dari satu periode keperiode lainnya. Instrumen reliabel jika koefisien *cronbach's alpha*  $\geq 0,70$ . Berdasarkan Tabel 5 diketahui setiap variabel dalam studi ini memiliki nilai *cronbach's alpha*  $\geq 0,70$ , hal ini berarti bahwa instrumen pada studi ini sudah reliabel.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelatihan Kerja (X <sub>2</sub> )	0,936	Reliabel
Motivasi Kerja (X <sub>4</sub> )	0,952	Reliabel
Profesionalisme (X <sub>5</sub> )	0,975	Reliabel
Komitmen Organisasi (X <sub>6</sub> )	0,957	Reliabel
Kinerja (Y)	0,896	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2017

Pada studi ini, uji normalitas dilaksanakan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika *K-S 2-tailed*  $> 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi normal (Sugiyono dan Agus, 2015:323). Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa hasil dari tes statistik menunjukkan seluruh variabel berdistribusi normal. Hal ini didasarkan pada nilai Sig (*2-tailed*) setiap variabel  $> 0,05$ . Hasil uji normalitas dengan

model regresi menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga dikatakan layak untuk diuji.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov Test)**

		X1	X2	X3	X4	Y	Unstandardized Residual
N		61	61	61	61	61	61
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean Std.	0,7622	0,7982	0,8326	0,8299	0,8413	0,0000000
	Deviation Absolute	0,39051	0,35432	0,32896	0,32666	0,32770	1,59160416
	Most Extreme Differences	Positive	0,137	0,136	0,082	0,149	0,084
	Negative	-0,171	-0,112	-0,065	-0,097	-0,100	-0,079
Kolmogorov-Smirnov Z		1,335	1,061	0,638	1,161	0,784	0,615
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,057	0,210	0,810	0,135	0,570	0,844

Sumber: Data diolah, 2017

Hubungan linear (multikolinearitas) antara variabel bebas dapat dilihat dari uji multikolinearitas. Variabel dinyatakan bebas gejala multikolinearitas bila nilai VIF (*Variances Inflation Factor*) < 10 dan angka *tolerance* > 0,10. Pada Tabel 7 diketahui bahwa setiap variabel memiliki nilai VIF dibawah 10 serta nilai *tolerance* > 0,10 jadi, dapat dikatakan tidak terdapat hubungan multikolinearitas diantara variabel bebas dalam studi ini.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
Pelatihan Kerja	0,342	2,924
Motivasi Kerja	0,243	4,114
Profesionalisme	0,275	3,634
Komitmen Organisasi	0,316	3,164

Sumber: Data diolah, 2017

Pada model regresi, perbedaan varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dapat diketahui dengan uji heterokedastisitas. Pengujian heterokedastisitas pada studi ini memakai uji *Glejser*. Bila nilai signifikansi  $> 0,05$  bermakna bahwa model regresi tidak terdapat heterokedastisitas. Pada Tabel 8 dapat dilihat nilai signifikansi tiap variabel bebas  $> 0,05$  sehingga pada studi ini, model regresi yang dipakai dinyatakan bebas heterokedastisitas.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser**

Variabel	Koefisien t	Sig.
Pelatihan Kerja	1,834	0,072
Motivasi Kerja	-1,404	0,166
Profesionalisme	0,486	0,629
Komitmen Organisasi	-0,146	0,884

*Sumber:* Data diolah, 2017

Pada Tabel 9 dapat dilihat hasil pengolahan data dengan program SPSS Statistik versi 16 menggunakan model analisis regresi linier berganda. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa koefisien  $\alpha = 1,491$  dan nilai koefisien  $\beta_1 = 0,177$ ,  $\beta_2 = 0,206$ ,  $\beta_3 = 0,080$ ,  $\beta_4 = 0,193$  sehingga model persamaan regresi linier berganda tampak seperti berikut:

$$Y = 1,491 + 0,177 X_1 + 0,206 X_2 + 0,080 X_3 + 0,193 X_4$$

Nilai konstanta 1,491 artinya bila pelatihan kerja ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ), profesionalisme ( $X_3$ ), komitmen organisasi ( $X_4$ ) sama dengan nol maka kinerja AR di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja sebesar 1,491. Nilai koefisien regresi pelatihan kerja ( $X_1$ ) = 0,177, artinya bila pelatihan kerja ( $X_1$ ) naik sebesar satu satuan sementara motivasi kerja ( $X_2$ ), profesionalisme ( $X_3$ ),

komitmen organisasi ( $X_4$ ), diasumsikan konstan maka kinerja AR di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja akan naik sebesar 0,177.

Nilai koefisien regresi motivasi kerja ( $X_2$ ) = 0,206, artinya bila motivasi kerja ( $X_2$ ) naik sebesar satu satuan sementara pelatihan kerja ( $X_1$ ), profesionalisme ( $X_3$ ), komitmen organisasi ( $X_4$ ), diasumsikan konstan maka kinerja AR di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja akan naik sebesar 0,206.

Nilai koefisien regresi profesionalisme ( $X_3$ ) = 0,080, artinya bila profesionalisme ( $X_3$ ) naik sebesar satu satuan sementara pelatihan kerja ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ), komitmen organisasi ( $X_4$ ), diasumsikan konstan maka kinerja AR di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja akan naik sebesar 0,080. Nilai koefisien regresi komitmen organisasi ( $X_4$ ) = 0,193, artinya bila komitmen organisasi ( $X_4$ ) naik sebesar satu satuan sementara pelatihan kerja ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ), profesionalisme ( $X_3$ ), diasumsikan konstan maka kinerja AR di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja akan naik sebesar 0,193

**Tabel 9.**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	Signifikansi
Constant	1,491	2,201	0,032
Pelatihan Kerja	0,177	1,939	0,058
Motivasi Kerja	0,206	2,306	0,025
Profesionalisme	0,080	2,460	0,017
Komitmen Organisasi	0,193	2,514	0,015
R Square	0,814		
Adjusted R Square	0,800		
F hitung	61,126		
Signifikansi	0,000		

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji F menyatakan F hitung bernilai 61,126 dan mempunyai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$  memiliki arti model regresi penelitian ini adalah layak. Hal tersebut bermakna variabel pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme, komitmen organisasi mampu memprediksi atau menjelaskan kinerja AR. Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R square* sebesar 0,800. Ini bermakna 80% variasi kinerja AR mampu dijelaskan oleh variasi variabel pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme, komitmen organisasi dan sisanya 20% (100% - 80% ) dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji t menyatakan bahwa nilai signifikansi untuk variabel pelatihan kerja  $0,058 > 0,05$  dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,177. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sedangkan  $H_1$  ditolak. Hal ini bermakna kinerja AR tidak dipengaruhi oleh pelatihan kerja. Hasil studi ini tidak sesuai dengan studi Simbolon dan Sumadi (2013). Namun terdapat hasil studi yang sesuai dengan hasil ini yaitu studi yang dilakukan oleh Hestin (2013). Terdapat dua jenis pelatihan kerja yang melibatkan AR yaitu diklat dan *In House Training* (IHT). Bagian pegawai mengadakan diklat secara periodik dengan tujuan meningkatkan kapasitas AR. Diklat tersebut diikuti oleh AR dengan sisten bergilir. Pada IHT, tidak hanya AR yang mengikuti pelatihan melainkan juga seluruh pegawai di KPP Pratama dari seksi-seksi yang berbeda. Disamping itu, pada IHT AR yang mengikuti diklat akan memberikan pelatihan pada AR yang tidak mengikuti diklat sehingga akan ada transfer pengetahuan dan ketrampilan antara AR yang mengikuti diklat dengan AR yang

tidak mengikuti diklat (Ester, 2012). Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa AR yang bekerja di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja mendapatkan pelatihan kerja dengan kuantitas dan kualitas yang hampir sama. Hal ini didukung dengan hasil jawaban responden pada kuesioner yang telah disebar dimana sebanyak 44,3 % menyatakan setuju dan 32,8% menyatakan sangat setuju bahwa jumlah pelatihan mengenai AR yang mereka ikuti sudah mencukupi kebutuhan mereka dalam melaksanakan tugas. Selain itu, sebanyak 14,8% responden setuju dan 50,8 % responden sangat setuju bahwa program pelatihan yang diikuti sesuai dengan bidang tugas mereka sehari-hari. Kualitas dan kuantitas pelatihan kerja yang hampir sama membuat kinerja yang dihasilkan oleh AR di tiga KPP Pratama tersebut cenderung sama sehingga pelatihan kerja tidak berpengaruh pada kinerja AR di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja.

Berdasarkan Tabel 9, pada hasil uji t dapat dilihat nilai signifikansi variabel motivasi kerja sebesar  $0,025 < 0,05$  dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,206. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_2$  diterima. Ini bermakna kinerja AR dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh motivasi kerja. Kinerja AR semakin tinggi bila motivasi AR juga semakin tinggi. Hasil studi ini sesuai dengan studi Aristarini dkk (2014). Berdasarkan frekuensi jawaban responden pada kuesioner yang telah disebar ditemukan bahwa sebanyak 29,5% responden menyatakan setuju dan sebanyak 41,0 % responden sangat setuju bahwa AR yang bekerja di KPP Pratama Gianyar, Tabanan dan Singaraja merasa belum mampu menghasilkan

pekerjaan yang berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa AR yang bekerja di tiga KPP Pratama tersebut belum puas terhadap kinerja atau hasil kerja mereka dan memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk selalu meningkatkan kinerja mereka. Sebaik apapun kemampuan yang dimiliki seseorang, jika tidak dibarengi dengan motivasi yang tinggi maka tidak akan menghasilkan kinerja yang baik (Setyani dan Sapuan, 2010).

Berdasarkan Tabel 9, pada hasil uji t dapat dilihat nilai signifikansi variabel profesionalisme sebesar  $0,017 < 0,05$  dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,080. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_3$  diterima. Ini bermakna kinerja AR dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh profesionalisme. Kinerja AR semakin tinggi bila profesionalisme semakin tinggi. Hasil studi ini sesuai dengan studi Desantio (2015). Berdasarkan jawaban responden pada kuesioner yang telah disebar ditemukan bahwa sebanyak 41% responden menyatakan setuju dan sebanyak 39,3% responden sangat setuju bahwa dengan adanya AR maka pelayanan perpajakan kepada masyarakat menjadi lebih baik sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi meningkat. Keyakinan bahwa dengan meningkatnya pelayanan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan menimbulkan dedikasi profesi AR. Dedikasi tersebut akan menjamin AR untuk selalu menggunakan kemampuan dan kecakapan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas. Selain itu, mereka juga akan terus berusaha meningkatkan kemampuan dan kecakapan untuk memperoleh kinerja yang lebih baik. Semakin tinggi sikap profesional yang dimiliki maka semakin besar usaha mereka untuk meningkatkan

pengetahuan dan kecakapan mereka dalam memberikan jasa. Jadi semakin tinggi profesionalisme, semakin tinggi pula tingkat kinerja yang dihasilkan (Desantio, 2015).

Berdasarkan Tabel 9, pada hasil uji t dapat dilihat nilai signifikansi variabel komitmen organisasi sebesar  $0,015 < 0,05$  dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,193. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_4$  diterima. Ini bermakna kinerja AR dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komitmen organisasi. Kinerja AR semakin tinggi jika komitmen organisasi juga semakin tinggi. Hasil studi ini sesuai dengan studi Nur dan Ahyar (2010). KPP Pratama merupakan salah satu institusi di Indonesia yang memiliki wibawa di mata masyarakat sehingga merupakan suatu kebanggaan tertentu menjadi pegawai di institusi tersebut, hal ini juga berlaku pada AR. Berdasarkan jawaban responden pada kuesioner yang disebar, ditemukan bahwa sebanyak 36,1% responden menyatakan setuju dan sebanyak 37,7 % responden sangat setuju bahwa mereka bangga menjadi satu kesatuan dari lembaga tempat mereka bekerja. Selain itu, sebanyak 32,8 % responden menyatakan setuju dan sebanyak 39,3% responden sangat setuju bahwa sebab utama responden masih bekerja di organisasi dikarenakan sikap loyal pada organisasi. Kebanggaan dan loyalitas AR membuat mereka selalu berupaya secara maksimal dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab mereka sehingga akan berdampak pada peningkatan kinerja AR.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Mengacu pada hasil uji analisis regresi linear berganda maka disimpulkan bahwa pelatihan kerja ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ), profesionalisme ( $X_3$ ), komitmen organisasi ( $X_4$ ) secara signifikan mampu menjelaskan variabel kinerja AR ( $Y$ ) sebesar 80 %. Sedangkan sisanya 20% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Berdasarkan pada hasil studi serta simpulan, maka saran yang dapat diberikan yaitu AR disarankan terus meningkatkan motivasi kerja mereka khususnya kreatifitas dalam bekerja. Dengan meningkatnya kreatifitas AR dalam bekerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja AR. AR diharapkan meningkatkan profesionalisme mereka melalui peningkatan independensi terhadap status penugasan. Peningkatan independensi akan berdampak pada peningkatan kepercayaan wajib pajak kepada AR sehingga wajib pajak akan lebih terbuka mengenai masalah perpajakan yang mereka alami. Hal ini akan membuat kinerja AR semakin meningkat.

## **REFERENSI**

- Adnyawati, Ida Ayu Mas. 2013. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Motivasi Kerja, Pelatihan Kerja, Pengalaman Kerja, Lingkungan Kerja, dan Profesionalisme pada Kinerja Pemeriksa Pajak (Study Kasus Pemeriksa Pajak KPP Pratama Badung Utara, KPP Pratama Badung Selatan, Dan KPP Pratama Tabanan). *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Ameeq-ul-Ameeq and Furqan Hanif. 2013. Impact of Training on Employee's Development and Performance in Hotel Industry of Lahore, Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4(4),pp: 68-82.
- Aristarini, Luh, I Ketut Kirya, dan Ni Nyoman Yulianthini. 2014. Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pemasaran PT Adira Finance Singaraja. *E-Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 2 (1).

- Boyt, Thomas E., Robert Flusch, and Gillian Naylor. 2001. The Role of Professionalism in Determining Job Satisfaction in Professional Services: A Study of Marketing Researches. *Journal of Service Research*, 3 (4), pp: 321-330.
- Chen Chen, Jui, Colin Silverthorne, and Jungyao Hung. 2005. Organization Communication, Job Stress, Organizational Commitment, and Job Performance of Accounting Professionals in Taiwan and America. *Leadership & Organization Development Journal*, 27 (4), pp. 242-249.
- Daud, Ameidyo. 2016. Sri Mulyani Waspadaai Efek Negatif Tax Amnesty bagi Perekonomian. <http://katadata.co.id/berita/2016/08/26/sri-mulyani-waspadaai-efek-negatif-tax-amnesty-bagi-perekonomian>. Diakses tanggal 15, bulan Oktober, tahun 2016.
- , 2016a. Tax Amnesty Terburu-Buru, Sri Mulyani: Pegawai Pajak Kewalahan <http://katadata.co.id/berita/2016/08/26/tax-amnesty-terburu-buru-sri-mulyani-pegawai-pajak-kewalahan>. Diakses tanggal 15, bulan Oktober, tahun 2016.
- Desantio Prabowo. 2015. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, *Turnover Intentions* dan Independensi Akuntan Publik. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan.2012. *Account Representative* Andalan Republik Tericnta. <http://www.pajak.go.id/content/news/account-representative-andalan-republik-tericnta>. Diakses tanggal 20, bulan September, tahun 2016.
- , 2016. Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. <http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak>. Diakses tanggal 20, bulan September, tahun 2016.
- Elnaga, Amir and Amen Imran. 2013. The Effect of Training on Employee Performance. *European Journal of Business and Management*,5(4), pp: 137-147.
- Ester Yohannah. 2012. Tinjauan atas Sosialisasi Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan). *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*.
- Fasmi, Lasnofa dan Fauzan Misra. 2014. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 5 (1), pp: 76-87.

- Febri Alfiansyah. 2012. Pengaruh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara). *Jurnal Akuntansi UNESA*, 1 (1).
- Ganesan, Shankar and Barton A. Weitz. 1996. The Impact of Staffing Policies on Retail Buyer Job Attitudes and Behaviors. *Journal of Retailing*, 72 (1), pp: 31-56.
- Hakim, Adnan. 2015. Effect Of Organizational Culture, Organizational Commitment To Performance: Study In Hospital Of District South Konawe Of Southeast Sulawesi. *The International Journal Of Engineering And Science (IJES)*, 5, pp: 33-41.
- Hanan Al-Ahmadi. 2009. Factors Affecting Performance of Hospital Nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22 (1), pp: 40-54.
- Hestin Mutmainah. 2013. Pengaruh Kompensasi, Pelatihan, Dan Peran Supervisor Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Karyawan Paguyuban Batik Laweyan Surakarta. *Jurnal GRADUASI* , 5, pp: 1-20.
- <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1286>, 2016 diakses tanggal 02, bulan Oktober, tahun 2016.
- Lubis, Arfan Ikhsan. 2009. *Akuntansi Keprilakuan*. Medan: Penerbit Salemba Empat.
- Mamangkey, Trisofia Junita, Altje Tumbel, Dan Yantje Uhing. 2015. Pengaruh Pelatihan, Pengalaman dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bangun Wenang *Beverages Company* Manado. *Jurnal EMBA*, 3 (1), pp: 737-747.
- Mamik. 2010. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Majalah Ekonomi*, 20 (1), pp: 82-99.
- Mangkuprawira, Sjafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta Selatan: Penerbit Gahlia Indonesia.
- Mohammad Jasim Uddin, Rumana Huq Luva, and Saad Md. Maroof Hossian. 2013. Impact of Organizational Culture on Employee Performance and Productivity: A Case Study of Telecommunication Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 8 (2), pp: 63- 77.

- Nasrullah Dali and Arifuddin Mas'ud. 2014. The Impact of Professionalism, Locus of Control, and Job Satisfaction on Auditors' Performance: Indonesian Evidence. *International Journal of Business and Management Invention*, 3 (10), pp: 63- 73.
- Nur Cahyani dan Ahyar Yuniawan. 2010. Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 17 (1), pp: 10- 23
- Ratna Dewi, Desak Ketut, I Wayan Suwendra, dan Ni Nyoman Yulianthini. 2016. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 4.
- Risambessy, Agusthina, Bambang Swasto, Armanu Thoyib, Endang Siti Astuti. 2012. The Influence of Transformational Leadership Style, Motivation, Burnout towards Job Satisfaction and Employee Performance. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(9), pp: 8833-8842.
- Setyani Sri Haryanti dan Sapuan. 2010. Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Komunikasi, Tingkat Pendidikan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai SMP Negeri 2 Giritontro Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Excellen*, 1 (1), pp: 31- 48.
- Shafer, William E, L Jane Park, Woody M. Liao. 2002. Professionalism, Organizational- Professional Conflict and Work Outcomes: A Study Certified Management Accountants. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15 (1), pp: 46- 68.
- Sharma, Vandana and Manisha Shirsath. 2014. Training –A motivational tool. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(3), pp:27-35.
- Shukla, Naveen Kumar.2012. How Motivation Factor Affect The Organizational Effectiveness. *International Journal of Management Research and Review*, 2(3), pp: 430- 435.
- Simbolon, T.I.M. dan I.K. Sumadi, 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemeriksa Pajak Di KPP Pratama Denpasar Timur dan Badung Selatan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 3 (3), pp: 198-215.
- Sugiyono dan Agus Susanto. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS dan LISREL*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sumarsono, Sonny. 2004. *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Thamrin, H. M.. 2012. The Influence of Transformational Leadership and Organizational Commitment on Job Satisfaction and Employee Performance. *International Journal Of Innovation, Management and Technology*, 3 (5), pp: 566- 572.
- Vevi Gusrini Vionita. 2013. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha Smk Negeri Di Kota Payakumbuh. *Skripsi Sarjana Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.
- Weihui Fu and Satish P. Deshpande. 2014. The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company. *J Bus Ethics*, pp: 339–349.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.