

**PENGARUH PROFESIONALISME, KOMITMEN ORGANISASI,  
IKLIM ORGANISASI, STRES KERJA DAN INSENTIF  
TERHADAP KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
DI PROVINSI RIAU**

**Oleh :**

**Wenny Risanti**

**Pembimbing : Novita Indrawati dan Rofika**

*Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru. Indonesia*

Email : [wenny\\_risanti@yahoo.co.id](mailto:wenny_risanti@yahoo.co.id)

*The Effect Of Professionalism, Organizational Commitment, Organizational  
Climate, Job Stress and Incentive Of Account Representative Performance  
Tax Service Office In Riau*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the influence of professionalism, organizational commitment, organizational climate, job stress and incentive to account representative performance at the tax service office in Riau. The population in this study are all account representatives that working at 8 the tax service office in Riau. The samples used with saturated sampling method or census. The data used are primary data collected through questionnaires. Questionnaires which can be processed a total of 110 questionnaires from 137 questionnaires distributed. The data were analyzed using multiple regression analysis and assisted with SPSS version 21. The variables were examined are the influence of professionalism, organizational commitment, organizational climate, job stress and incentive to account representative performance. The results of this study indicate that the professionalism, organizational commitment, job stress and incentive influence on the account representative performance. While the organizational climate has not influence the account representative performance. Overall, the professionalism, organizational commitment, organizational climate, job stress and the incentive influence on the account representative performance by 59.2%. While 40.8% are influenced by other variables that did not examined on this research.*

*Keyword : Professionalism, Commitment, Climat, and Account Representative*

**PENDAHULUAN**

Reformasi yang digulirkan sejak tahun 2002 dengan menerapkan sistem modernisasi perpajakan terutama menuju pelayanan dan pengawasan pajak yang prima, meningkatkan sumber daya manusia

untuk mendukung perubahan yang mendasar dari segala aspek perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan tugas untuk mengamankan penerimaan pajak dan dituntut untuk dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang meningkat setiap tahunnya.

Petugas pajak yang dibebani tugas pengamanan penerimaan pajak dan mencapai target penerimaan pajak adalah Pelaksana Seksi Ekstensifikasi, Juru Sita Pajak (Pelaksana Khusus Seksi Penagihan), Fungsional Pemeriksa dan *Account Representative* (AR) pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Seksi Waskon), sesuai dengan Surat Direktur Potensi Kepatuhan dan Penerimaan Nomor: S-351/PJ.08/2011 tentang Target Ekstensifikasi dan Penjelasan Kegiatan *Extra Effort*.

*Account Representative* adalah Pelaksana Khusus pada Seksi Waskon di Kantor Pelayanan Pajak, yang diberi tugas melakukan pengawasan dan memberi pelayanan dalam bentuk konsultasi kepada wajib pajak di wilayah kerjanya. *Account Representative* dapat dikatakan sebagai ujung tombak Direktorat Jenderal Pajak dalam penerimaan pajak karena dibebani target penerimaan rutin di wilayahnya, juga dibebani *extra effort* (Rosa, 2013).

Dengan ditunjuknya *account representative*, maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan diharapkan menjadi lebih cepat dan dapat diawasi. Diharapkan pula wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dengan adanya upaya yang dilakukan *account representative*.

Ada beberapa kasus kinerja *account representative* yang terjadi, antara lain jumlah *account representative* yang sangat minim untuk menangani wajib pajak dalam jumlah besar menyebabkan tidak maksimalnya fungsi *account representative* dengan baik. Tugas *account representative* yang mencakup segala fungsi ditambah

jumlahnya yang terbatas membuat tugas *account representative* berat dan tidak maksimal. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak Mekar Satria Utama, mengatakan jumlah *account representative* di Ditjen Pajak terbatas. Sebut saja Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ruang penanganan wajib pajaknya dalam jumlah besar. Satu *account representative* dalam KPP Pratama bisa menangani minimal 800 wajib pajak dan jumlah *account representative* tiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama rata-rata hanya 40 orang pada kota-kota besar. Idealnya untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama mesti ada kira-kira 60 *ar*. ([www.nasional.kontan.co.id](http://www.nasional.kontan.co.id)).

*Account Representative* dalam pelayanannya harus mampu bekerja secara profesional yang tentunya memerlukan kemampuan yang baik tentang perpajakan baik *soft skill* dan *hard skill*. Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat (Gani, 2009).

Komitmen organisasi merupakan suatu sikap mengenai kesetiaan pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Sikap ini merupakan suatu proses yang berlangsung terus menerus (*kontinyu*) dimana karyawan juga memperlihatkan kepedulian tinggi pada organisasi, sehingga komitmen organisasi merupakan sikap kerja yang bersifat tahan lama (*durable*) dan stabil. Sebagai suatu sikap, komitmen organisasi merefleksikan

suatu respon afektif terhadap organisasi secara keseluruhan, dan bukan hanya pada salah satu aspek pekerjaan tertentu (Luthans, 2002:249).

Menurut Kristin (2013), terdapat juga iklim organisasi yang mampu menunjang organisasi dalam mencapai tujuannya. Iklim organisasi yang kondusif akan memungkinkan pegawai untuk bekerja secara optimal dengan memberikan rasa aman. Iklim organisasi bukanlah hal yang dapat dilihat secara nyata tetapi sesuatu yang dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan dan situasi organisasi.

Iklim organisasi merupakan suatu ciri-ciri yang menggambarkan lingkungan organisasi dengan menunjukkan isi dan kekuatan dari pengaruh antara lain nilai, norma, sikap, perilaku dan perasaan dari anggota organisasi tersebut (Wirawan, 2007:121).

Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran yang kronis (Isvandiari, 2015). Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu oleh pegawai yang mengakibatkan stres kerja. Ketidakmampuan dalam menangani wajib pajak yang banyak menimbulkan stres kerja pada *account representative*, menyebabkan menurunnya kinerja *account representative* tersebut.

Pegawai yang diberikan motivasi dalam bentuk material, dukungan atasan ataupun rekan kerja dan pemberian insentif merupakan salah satu upaya meningkatkan kinerja pegawai. Insentif adalah

seluruh kompensasi yang diterima oleh pegawai berupa kompensasi *financial* (remunerasi) dan kompensasi *non financial* (promosi, mutasi, pujian, penghargaan). Insentif dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi para pegawai guna mewujudkan tujuan organisasi, karena merupakan pendekatan kompensasi yang memberi imbalan atas hasil kerja tertentu (Erawati, 2014).

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja *account representative*? 2) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja *account representative*? 3) Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja *account representative*? 4) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja *account representative*? 5) Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja *account representative*?

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk menguji pengaruh profesionalisme terhadap kinerja *account representative*. 2) Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja *account representative*. 3) Untuk menguji pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja *account representative*. 4) Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kinerja *account representative*. 5) Untuk menguji pengaruh insentif terhadap kinerja *account representative*.

## TELAAH PUSTAKA

### Kinerja Account Representative

Kinerja adalah sebagai hasil individu atau kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan

periode yang telah ditetapkan (Praptadi, 2009). Sedangkan Erawati (2014) mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

*Account Representative* menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 79/PMK.01/2015 tanggal 14 April 2015 adalah: "Pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak".

Menurut Direktorat Jenderal Pajak kinerja *Account Representative* dapat dinilai melalui tanggung jawab, tugas dan fungsi *Account Representative* yang berhubungan langsung dengan wajib pajak maupun atasannya, dan kode etik yang meliputi kewajiban dan larangan bagi *Account Representative* sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia.

Jadi pengertian kinerja *Account Representative* adalah hasil dari tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai *Account Representative* yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak yang sudah menerapkan sistem perpajakan modern. *Account Representative* pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

### **Profesionalisme**

Pengertian profesionalisme menurut Kristin (2013) adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau

masyarakat dengan indikator profesionalisme antara lain, kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia, teknologi informasi dan keandalan.

Profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan ketrampilan yang dimiliki. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan keterampilan yang dimiliki akan lebih mudah menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan lebih baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya

### **Komitmen Organisasi**

Komitmen mampu menghasilkan sesuatu yang lebih dari hanya loyalitas karena akan menciptakan hubungan yang aktif dengan organisasi dimana pegawai bersedia memberikan sesuatu dari mereka untuk membantu keberhasilan organisasi. Seperti yang dikemukakan Luthans (2006), bahwa komitmen organisasi sebagai sikap didefinisikan sebagai: (1) Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu. (2) Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi. (3) Keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.

## **Iklm Organisasi**

Wirawan (2008) mendefinisikan iklim organisasi secara luas. Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi dilingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan sumber daya manusia yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut.

## **Stres Kerja**

Menurut Isvandiari (2015) stres kerja merupakan reaksi individu untuk karakteristik lingkungan kerja yang tampak emosional dan mengancam fisik. Ini menunjukkan dalam melaksanakan tugasnya kemampuan individu belum siap menanganinya. Dalam penelitiannya dia mengemukakan bahwa stres kerja mempunyai hubungan dan berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Jadi stres kerja adalah kondisi ketegangan seseorang yang mengancam ketidakseimbang antara fisik dan psikis dapat mempengaruhi emosi, cara berfikir dan kondisi

seseorang. Walaupun sumber stres kerja tersebut sama, tetapi reaksi seseorang dalam menghadapinya dapat berbeda-beda dikarenakan perbedaan individual yang memungkinkan sebagian orang tidak mengalami stres kerja dan sebagian lainnya dapat mengalami stres kerja.

## **Insentif**

Menurut Malayu (2008:117) menyatakan bahwa “Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi”.

Insentif adalah suatu bentuk penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan atas dasar prestasi kerja yang tinggi atau pada karyawan yang bekerja melebihi standar yang telah ditentukan. Insentif dimaksudkan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mempertahankan karyawan yang kinerjanya tinggi untuk tetap berada dalam organisasi atau perusahaan.

## **Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja *Account Representative***

Dalam penelitian Gani (2009) Profesionalisme mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel kinerja dimana apabila pegawai telah menunjukkan sikap profesionalisme dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukkan kinerja yang baik. Apabila tuntutan kerja yang dibebani individu tidak sesuai kemampuannya maka kinerja yang diharapkan sulit tercapai. Dengan adanya profesionalisme dalam menjalani

tuntutan kerja maka hal tersebut telah menunjukkan kinerja yang baik.

Profesionalisme diartikan terwujudnya suatu pelaksanaan tugas dengan baik dan optimal sesuai dengan sarana atau tujuan organisasi secara cepat dan tepat berupa tindakan yang konsisten, tegas, dan disiplin.

Penelitian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Kristin (2013) menyatakan profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis pertama yang dapat diajukan didalam penelitian ini adalah:

H1 : Diduga profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja *Account Representative***

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan tertentu dalam penerimaan nilai dan tujuan organisasi (Luthans, 2006).

Komitmen organisasi merupakan suatu sikap mengenai kesetiaan pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Menurut Daft (2003:11) Individu yang memiliki komitmen organisasi yang rendah cenderung untuk melakukan cara untuk mengganggu kinerja organisasi seperti kelambanan dalam bekerja, keluhan, mogok kerja dan *turn over*. Tetapi individu yang terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk memenuhi komitmen terhadap organisasi yang akan memunculkan loyalitas pegawai

kepada organisasi dan pegawai memiliki rasa ketergantungan dan tanggung jawab pada organisasi.

Penelitian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Kristin (2013) menyatakan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kedua yang dapat diajukan didalam penelitian ini adalah:

H2 : Diduga komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

### **Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja *Account Representative***

Iklim organisasi menggambarkan lingkungan psikologis organisasi yang mempunyai kondisi berbeda antara satu tempat dengan yang lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi merupakan suatu kondisi organisasi dan suatu ciri-ciri yang menggambarkan lingkungan organisasi dengan menunjukkan isi dan kekuatan dari pengaruh antara lain nilai, norma, sikap, perilaku dan perasaan dari anggota organisasi tersebut (Wirawan, 2007:121).

Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai oleh organisasi.

Penelitian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Kristin (2013) menyatakan iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis ketiga

yang dapat diajukan didalam penelitian ini adalah:

H3 : Diduga iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

### **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja *Account Representative***

Stres kerja menurut Malayu (2009:204) adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis.

Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengatasi tuntutan mampu menimbulkan stres kerja. Walaupun sumber stres kerja tersebut sama, tetapi reaksi seseorang dalam menghadapinya dapat berbeda-beda dikarenakan perbedaan individual yang memungkinkan sebagian orang tidak mengalami stres kerja dan sebagian lainnya mengalami stres kerja.

Penelitian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Kristin (2013) menyatakan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis keempat yang dapat diajukan didalam penelitian ini adalah:

H4 : Diduga stres kerja berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

### **Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja *Account Representative***

Menurut Malayu (2008:117) menyatakan bahwa insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar.

Insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Insentif juga diartikan sebagai suatu penghargaan terhadap tercapainya kinerja dalam suatu pekerjaan sehingga pegawai merasa setimpal dengan apa yang dikerjakannya. Insentif berpengaruh terhadap kinerja karena dapat sebagai alat untuk memotivasi para pegawai guna mewujudkan tujuan organisasi.

Penelitian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Erawati (2014) menyatakan insentif berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kelima yang dapat diajukan didalam penelitian ini adalah:

H5 : Diduga insentif berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di Provinsi Riau. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling jenuh* atau sensus. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah *Account Representative* pada 8 Kantor Pelayanan Pajak di Provinsi Riau yang berjumlah 137 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner pada 8 KPP di Provinsi Riau. Cara ini dirasa paling efektif untuk mendapatkan data penelitian dengan pertimbangan efisien waktu, biaya dan keaslian data.

### **Metode Analisis Data**

### Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011).

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat keduanya memiliki distribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2011). Metode grafik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat *normal probability plot* yaitu membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan melalui analisis ini, jika data menyebar di sekitar garis diagonal sebagai representasi pola distribusi normal, berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi adanya korelasi antara variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling korelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang dinilai korelasi sesama variabel bebas sama dengan nol (Sugiyono, 2011). Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *Tolerance*. Jika  $VIF > 10$  dan nilai  $Tolerance < 0,10$  maka terjadi gejala Multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji ini untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari satu residual pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot*. Jika ada titik pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Sugiyono, 2011).

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu sebelumnya. Cara mudah untuk mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji *Durbin-Watson* (Sugiyono, 2011).

### Analisis Regresi Berganda

Model regresi linier berganda adalah model regresi yang memiliki lebih dari satu variabel independen. Model regresi linier berganda dilakukan model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi. Persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja *Account Representative*

X1 = Profesionalisme

X2 = Komitmen Organisasi

X3 = Iklim Organisasi

X4 = Stres Kerja

X5 = Insentif

- a = Konstanta  
b = Koefisien Regresi

### **Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) dan Pengujian Hipotesis**

Untuk melakukan pengujian hipotesis secara parsial digunakan Uji t. Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen

dengan variabel dependen, dan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki hubungan signifikan / tidak dengan variabel terikat secara individual untuk setiap variabel dalam melakukan penelitian secara parsial dan mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependennya.

### **Definisi Operasional Variabel**

#### **Variabel Dependen**

Variabel dependen yang diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja *account representative* (Y) yaitu hasil tingkat keberhasilan dari tugas-tugas yang dilakukan oleh *Account Representative* yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak yang sudah menerapkan sistem perpajakan modern.

#### **Variabel Independen**

Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini adalah Profesionalisme (X1) yaitu keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat.

Komitmen organisasi (X2) yaitu sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi

tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Iklm organisasi (X3) yaitu sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi-persepsi seperti struktur, standar-standar, tanggungjawab, pengakuan, dan dukungan yang dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung pada kinerja anggota organisasi.

Stres kerja (X4) yaitu kondisi ketegangan seseorang yang mengancam ketidakseimbang antara fisik dan psikis dapat mempengaruhi emosi, cara berfikir dan kondisi seseorang. Walaupun sumber stres kerja tersebut sama, tetapi reaksi seseorang dalam menghadapinya dapat berbeda-beda dikarenakan perbedaan individual yang memungkinkan sebagian orang tidak mengalami stres kerja dan sebagian lainnya dapat mengalami stres kerja.

Insentif (X5) yaitu seluruh kompensasi yang diterima oleh pegawai berupa kompensasi *financial* (remunerasi) dan kompensasi *non financial* (promosi, mutasi, pujian, penghargaan). Insentif dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi para pegawai guna mewujudkan tujuan organisasi, karena merupakan pendekatan kompensasi yang memberi imbalan atas hasil kerja tertentu.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif pada penelitian ini ditunjukkan untuk memberikan gambaran kondisi data

yang digunakan untuk setiap variabel. Nilai yang diamati dalam analisis ini adalah nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan deviasi standar.

**Tabel 1**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KAR	110	52.00	84.00	70.21	5.959
Pr	110	29.00	70.00	57.91	6.746
KO	110	38.00	63.00	53.65	4.932
IO	110	36.00	70.00	55.57	6.608
SK	110	16.00	66.00	36.00	14.062
In	110	15.00	28.00	24.06	2.774
Valid	110				

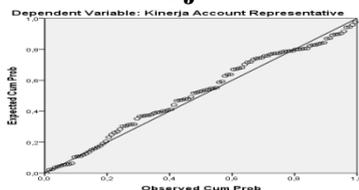
Sumber : Data Olahan, 2016

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas

Dengan menggunakan *Normal P-P Plot* data yang ditunjukkan menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 1**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber : Data Olahan, 2016

Dengan melihat tampilan grafik normal P-Plot pada Gambar 1 dapat disimpulkan bahwa grafik normal P-Plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikut arah garis diagonal. Grafik tersebut menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Apabila nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,10 berarti tidak multikolinearitas antar variabel

dalam model regresi. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai VIF untuk seluruh variabel bebas (2,715, 2,781, 2,003, 1,123, dan 1,555) < 10 dan *tolerance* (0,368, 0,360, 0,499, 0,890, 0,643) > 0,10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

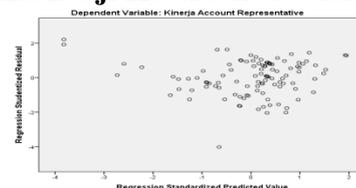
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pr	0,794	1,260
KO	0,704	1,421
IO	0,791	1,264
SK	0,785	1,274
In	0,917	1,091

Sumber : Data Olahan, 2016.

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gejala heteroskedastisitas dideteksi dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data Olahan, 2016.

Dari gambar *scatterplot* di atas terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dapat diartikan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau jika terjadi heteroskedastisitas (Sugiyono, 2011). Artinya model

penelitian adalah model regresi yang baik karena tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu sebelumnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada *problem* autokorelasi. Untuk menguji keberadaan autokorelasi dalam penelitian ini dapat dideteksi dengan nilai *Durbin-Watson*.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,781	0,611	0,592	3,806	1,501

Sumber: Data Olahan, 2016.

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* hitung sebesar 1,501 dan nilai tersebut masuk diantara nilai *Durbin-Watson*  $-2 < 1,501 < +2$  artinya bahwa tidak adanya gejala autokorelasi dalam model regresi ini.

### Koefisien Determinasi

Digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4**  
**Pengujian Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.781 <sup>a</sup>	.611	.592

Sumber : Data Olahan, 2016

Diperoleh nilai koefisien *adjusted R square* yang dihasilkan oleh variabel-variabel independen sebesar 0,592. Artinya adalah bahwa presentase pengaruh variabel

independen (profesionalisme, komitmen organisasi, iklim organisasi, stres kerja, dan insentif) adalah sebesar 59,2%. Sedangkan sisanya 40,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

### Hasil Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis regresi hipotesis pertama dengan metode analisis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3**  
**Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandard coefficient		Beta	T	Sig.
	B	Stderor			
1 (Constant)	25.723	4.949		5.198	.000
Pr	.304	.089	.344	3.416	.001
KO	.285	.123	.236	2.315	.023
IO	.058	.078	.064	.741	.461
SK	-.064	.027	-.151	-2.323	.022
In	.442	.164	.206	2.698	.008

Sumber : Data Olahan, 2016

Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan Persamaan  $n - k - 1$ :  $\alpha/2$  adalah 1,983

Keterangan :

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

1 = konstan

Secara matematis untuk menjawab hipotesis yang ada dapat ditunjukkan dengan persamaan di bawah ini:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

### Persamaan Regresi Berganda:

$$KAR = 25,723 + 0,304 X_1 + 0,285 X_2 + 0,058 X_3 - 0,064 X_4 + 0,442 X_5 + e$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar

25,723. Artinya apabila variable profesionalisme, komitmen organisasi, iklim organisasi, stres kerja, dan insentif diasumsikan nol (0), maka kinerja *account representative* meningkat sebesar 25,723.

- Nilai koefisien regresi profesionalisme sebesar 0,304. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan profesionalisme sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja *account representative* sebesar 0,304.
- Nilai koefisien regresi komitmen organisasi sebesar 0,285. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan komitmen organisasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja *account representative* sebesar 0,285.
- Nilai koefisien regresi iklim organisasi sebesar 0,058. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan iklim organisasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja *account representative* sebesar 0,058.
- Nilai koefisien regresi stres kerja sebesar 0,064. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan stres kerja sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja *account representative* sebesar 0,064.
- Nilai koefisien regresi insentif sebesar 0,442. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan insentif sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja *account representative* sebesar 0,442.

## **Pembahasan**

### **Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja *Account Representative*)**

Hasil pengolahan data yang dilihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,416 > 1,983$  dan Sig. (0,001) < 0,05, dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja *account representative*.

### **Hasil Pengujian Hipotesis Kedua (Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja *Account Representative*)**

Hasil pengolahan data yang dilihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,315 > 1,983$  dan Sig. (0,023) < 0,05, dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja *account representative*.

### **Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga (Iklim Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja *Account Representative*)**

Hasil pengolahan data yang dilihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,741 < 1,983$  dan Sig. (0,461) > 0,05, dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

### **Hasil Pengujian Hipotesis Keempat (Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja *Account Representative*)**

Hasil pengolahan data yang dilihat pada tabel 3 menunjukkan

bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,323 > 1,983$  dan  $Sig. (0,022) < 0,05$ , dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

#### **Hasil Pengujian Hipotesis Kelima (Insentif Berpengaruh Terhadap Kinerja *Account Representative*)**

Hasil pengolahan data yang dilihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,698 > 1,983$  dan  $Sig. (0,008) < 0,05$ , dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa insentif berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan penelitian ini adalah :

- 1) Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*, karena *account representative* harus membekali diri mereka mengenai pengetahuan dan kemampuan dalam perpajakan tetapi tidak hanya itu saja melainkan *account representative* juga harus mempunyai sikap yang baik agar dapat meningkatkan profesionalisme dalam menyelesaikan tugasnya.
- 2) Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi

berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*, karena *account representative* harus mempunyai komitmen yang kuat baik yang timbul secara langsung maupun yang berkelanjutan memberikan kontribusi yang tinggi dalam meningkatkan kinerja *account representative*.

- 3) Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*, karena *account representative* memiliki tugas yang banyak dan wajib pajak yang ditanganinya juga banyak akan memberatkan tanggung jawab *account representative* dalam menjalankan tugasnya dan menghambat kinerja *account representative*. Serta suasana lingkungan kerja yang tidak kondusif seperti teman yang tidak saling mendukung dan kebijakan pimpinan yang kurang mendukung akan menghambat dan menurunkan kinerja *account representative* tersebut.
- 4) Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*, karena tekanan pada *account representative* dalam menyelesaikan pekerjaan yang diburu oleh waktu dapat mempengaruhi kinerja *account representative*.
- 5) Hasil hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel insentif berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*, karena pemberian insentif sangat mempengaruhi motivasi kerja dan berdampak langsung

terhadap kinerja *account representative*.

#### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca, peneliti selanjutnya adalah :

- 1) Variabel yang diambil dalam penelitian ini hanya ada 5 variabel independen, oleh karena itu pada penelitian selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama agar dapat menambah beberapa variabel lagi untuk mengetahui lebih jauh lagi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja *account representative*. Misalnya: kompensasi, komunikasi internal, supervisi dan masih banyak lagi variabel lainnya.
- 2) Penelitian selanjutnya dapat memperluas area survey penelitian, tidak hanya pada kantor pelayanan pajak di wilayah Provinsi Riau tetapi juga seluruh wilayah Kepulauan Riau ataupun wilayah Sumatera. Hal ini akan dapat memperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi.
- 3) Pada penelitian ini ada satu variabel independen yaitu iklim organisasi yang tidak berpengaruh terhadap kinerja *account representative*, disebabkan kurangnya motivasi kerja yang diterima *account representative* dari lingkungan organisasinya. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kinerja *account representative* seperti variabel motivasi kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Daft, Richard L. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Erawati, Foury. 2014. Pengaruh Supervisi, Lingkungan Kerja dan Incentive Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Terhadap Account Representative Pada KPP Madya DKI Jakarta). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.1.No.1, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Gani, Achmad. 2009. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor PBB, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.7.No.1, Universitas Muslim Indonesia (UMI), Makasar.
- Isvandiari, Any. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Jibeka*, Vol.9.No.1, STIE Asia, Malang.
- Kristin, Yohana Sara dan Ajra Sadjirto. 2013. Hubungan Profesionalisme dan Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Account Representative di KPP Pratama Surabaya Rungkut. *Jurnal Tax and Accounting Review*, Vol.3.No.2, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi, (alih Bahasa V.A Yuwono, dkk)*. Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Andi.

- Malayu, Hasibuan. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*. (14 April 2015).
- Praptadi, Thomas. 2009. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Pemberdayaan Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Accoun Representative Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang). *Tesis Program Pasca Sarjana*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rosa, Ellya. 2013. Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Internal dan Kompensasi Terhadap Kinerja Account Representative Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II. *Tesis Program Pasca Sarjana*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- <http://nasional.kontan.co.id> diakses oleh Achamad Fauzie pada 27 April 2015 | 21.20 WIB