PENGARUH PROFESIONALISME DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI *ACCOUNT REPRESENTATIVE*

(Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung)

Tia Fidianita

Siti Kurnia Rahayu

Prodi Akuntansi FEB UNIKOM

Tiafidianita@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung, Profesionalisme dan komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai *Account Representative*. Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini pada kinerja *Account Representative* yang belum sepenuhnya efektif, terlihat dari kualitas kerja *Account Representative* dalam melaksanakan tugasnya yaitu kurang maksimalnya pencapaian target kerja setiap bulan yang dibebankan kepada *Account Representative*.Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh profesionalisme dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengujian statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi, analisis koefisien determinan, uji hipotesis (uji t).Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai *Account Representative* dan pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai *Account Representative*.

Kata Kunci : Profesionalisme, komitmen organisasi, Kinerja Pegawai Account Representative

I. Pendahuluan

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spiritual (Waluyo dan Wirawan B. Ilyas, 2000). Pemerintah Indonesia dalam melaksanakan kegiatannya sangat memerlukan dana yang jumlahnya semakin tahun semakin meningkat (Mardiasmo, 2003). Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, maka pemerintah perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan (Waluyo dan Wirawan B. Ilyas, 2000).

Dana yang dibutuhkan oleh pemerintah tersebut dapat diperoleh melalui penerimaan negara yang berasal dari dalam negeri (Mardiasmo, 2003). Pajak merupakan salah satu yang menjadi sumber penerimaan negara yang berasal dari dalam negeri (Mardiasmo, 2003). Bagi Indonesia pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting sebagai urat nadi kehidupan bangsa yang artinya penerimaan pajak digunakan dalam pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat (Pandiangan, 2008).

Pemerintah melakukan berbagai upaya mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak (Dian Nur Sakinah, 2015). Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan "*tax reform*", yaitu dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangam Perpajakan serta sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Kartika Kusuma Yanti, 2015). Sebagai salah satu bentuk reformasi perpajakan adalah implementasi modernisasi perpajakan (Dian Nur Sakinah, 2015).

Semenjak tahun 2002, modernisasi telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam reformasi administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel (Yohana Sara Kristin dan Arja Sadjiarto, 2013). Transparansi dan keterbukaan adalah dua hal mutlak yang selalu menjadi tuntutan utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan administrasi perpajakan (*image and integrity*), meningkatkan kepatuhan masyarakat (*compliance*), dan meningkatkan produktivitas pegawai pajak (*efficiency*) (Enceng:2010). Latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan adalah untuk mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) yang tinggi, tingkat kepercayaan (*trust*) yang tinggi dan tingkat produktivitas aparat pajak yang tinggi (Pandiangan, 2008).

Perubahan struktur organisasi juga dilakukan DJP dimana terdapat posisi baru yaitu *Account Representative* sejak tanggal 20 Februari 2006 (Yohana Sara Kristin dan Arja Sadjiarto, 2013). *Account Representative* adalah pegawai-pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang terlatih (*selected official*) dan telah lulus seleksi serta ditugaskan pada Kantor Pelayanan Pajak Modern untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak (Nasution Darmin, 2008). Para Account Representative diharapakan mempunyai satu kesamaan dan persepsi dalam memberikan penjelasan, sehingga tidak terjadi beda penafsiran di mata wajib pajak (Renat Nurul Fitri:2012).

Peranan *Account Representative* (AR) di dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat diperlukan (Delia Daviana, 2015). Dengan berlakunya sistem *Account Representative* (AR) sebagai salah

satu wujud pelayanan prima kepada wajib pajak, melalui kegiatan intensifikasi wajib pajak yaitu dengan pembuatan profil wajib pajak yang nantinya akan digunakan sebagai dasar acuan dalam tahapan awal pelaksanaan pemeriksaan pajak diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak (Delia Daviana, 2015). Sehingga proses pemeriksaan yang dilaksanakan nantinya dapat berjalan lebih fokus dan memiliki kualitas dan keakuratan hasil yang sangat baik (Delia Daviana, 2015).

Account Representative pada dasarnya berfungsi sebagai *Liaison Officer (LO)* antara Kantor Pelayanan Pajak dengan Wajib Pajak yang bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan asistensi serta memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak berdasarkan sektor usaha tertentu (Nasution Darmin, 2008). Tujuannya agar proses pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat terpantau secara efektif dan efisien (Nasution Darmin, 2008). Keberadaan *Account Representative* (AR), selain sebagai *liaision offices*, diharapkan untuk mampu menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, ketepatan, dan efisiensi waktu di dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak (Hutagaol, 2007). Selain itu dapat membangun hubungan yang lebih terbuka didasari saling percaya antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak, sehingga menciptakan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di dalam memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Hutagaol, 2007).

Account Representative bertanggung jawab memberikan informasi terkait perpajakan atau peraturan terbaru kepada Wajib Pajak (Rima Ayu Anggraini:2016). Dituntut untuk selalu memberikan respon yang efektif dan professional serta cepat dalam menanggapi setiap permasalahan perpajakan yang dialami oleh Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab AR tersebut (Rima Ayu Anggraini:2016). *Account Representative* juga merupakan sarana pemenuhan hak-hak Wajib Pajak (Rima Ayu Anggraini:2016). AR akan selalu mendampingi, memberikan bimbingan, dan himbauan kepada Wajib Pajak terkait masalah perpajakan (Rima Ayu Anggraini:2016). *Account Representative* juga diharuskan untuk mengawasi setiap kegiatan Wajib Pajak terutama untuk pemenuhan kewajiban perpajakan beserta hak wajib pajak (Rima Ayu Anggraini:2016).

Menurut Waras (2010), kualitas AR (*Account Representative*) juga dapat menjadi penghambat/kendala kinerja *Account Representative* (Soni Sunardi:2010). Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi (Delia Daviana, 2015). Kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu (Payaman J.Simanjutak, 2005).

Account Representative (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus (Delia Daviana:2015). Kinerja *Account Representative* (AR) pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 yaitu melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi, melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku (Delia Daviana, 2015).

Menurut Dani Meisa Handani yang merupakan kepala seksi Waskon I di KPP Bojonegara, menjelaskan bahwa kinerja *Account Representative* belum sepenuhnya efektif terlihat dari kualitas kerja *Account Representative* dalam melaksanakan tugasnya yaitu kurang maksimalnya pencapaian target kerja setiap bulan yang dibebankan kepada *Account Representative* (Dani Meisa Handani). Adapun masalah yang dihadapi *Account Representative* yaitu adanya profile wajib pajak yang belum *up-date* karena satu orang *Account Representative* harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak, sedangkan profil wajib pajak tersebut sifatnya wajib dan harus *Account Representative* ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa (Dani Meisa Handani).

Menurut Setiawan selaku *Account Representative* di Bojonegara, permasalahan yang dihadapi terkait *Account Representative* (AR) adalah mengenai pelayanan yang diberikan petugas AR, karena terlalu banyak Wajib Pajak yang harus ditangani oleh AR, ada sebanyak 14.000-40.000 wajib pajak yang ditangani saat ini (Setiawan:2017). Tanggung jawab *Account Representative* dalam hal bimbingan/konsultasi masih tersendat karena waktu, misalnya orang awam yang tidak tahu sama sekali tentang pajak akan lebih banyak memakan waktu akibatnya wajib pajak lain yang ingin berkonsultasi mengenai perpajakannya harus menunggu petugas *Account Representative* menyelesaikan bimbingan atau konsultasinya terhadap wajib pajak yang sedang diberikan penjelasan mengenai kewajiban perpajakannya (Setiawan:2017). Menurut John Hutagaol setiap satu orang AR harus menangani 3 (tiga) hingga 5 (lima) Wajib Pajak besar tertentu dan sekaligus mengawasi kepatuhan Wajib Pajak tersebut di dalam melaksanakan pemenuhan kewajibannya di bidang perpajakan (John Hutagol:2007).

Menteri Keuangan, Agus Martowardojo, berencana untuk terus mereformasi sistem birokrasi dan pengawasan untuk para pegawai pajak (Saugi Riyandi). Pasalnya, banyaknya pegawai pajak yang ditangkap Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) adalah akibat dari lemahnya profesionalisme (Saugi Riyandi). Agus berjanji untuk terus memperkuat kerjasama dengan pihak KPK dalam menindak oknum pelaku korupsi ataupun suap (Saugi Riyandi). Dia meminta oknum yang melakukan tindakan tidak terpuji dapat dihukum berat sehingga menimbulkan jera (Saugi Riyandi). Perbaikan sistem ini, menurutnya, untuk meyakinkan bahwa Kementerian Keuangan sangat berkomitmen dalam memerangi korupsi yang ada di tubuh pemerintahan termasuk Ditjen Pajak (Saugi Riyandi). Tetapi menurut Agus ada juga yang belum mengerti dan belum berkomitmen (Saugi Riyandi). Dan ini yang harus ditindak, sambil terus memperbaiki sistem (Saugi Riyandi).

Profesionalisme pegawai Dirjen pajak masih perlu banyak ditingkatkan (John Hutagaol, 2007). Hasil survei dari pihak ketiga yang antara lain dilakukan oleh *Hay Group Consultant* terhadap pendapat Wajib Pajak

menunjukkan Dirjen Pajak mempunyai kelemahan pada SDM, sosialisasi ketentuan, dan distorsi pada pemeriksaan pajak (Mario Zefanya Kumentas:2013). Kelemahan ini diperkuat dengan banyaknya surat-surat masuk yang memerlukan penegasan lebih lanjut (Mario Zefanya Kumentas:2013). Salah satu yang menjadi penyebab kelemahan sumber daya manusia adalah target penerimaan yang merupakan satu *pressure* tersendiri sehingga mendorong tenaga-tenaga terampil diarahkan ke hal-hal yang bersifat teknis (Mario Zefanya Kumentas:2013). Akibatnya, fungsi lain yang tidak kalah penting seperti penyuluhan, pemrosesan data, perencanaan pegawai dan penyusunan konsep aturan mengalami banyak kekurangan baik dari sisi jumlah maupun kapasitas sumber daya manusianya (Mario Zefanya Kumentas:2013).

Profesionalisme mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap variabel kinerja pegawai dimana apabila pegawai telah menunjukkan sikap profesionalisme dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukkan kinerja yang baik (Achmad Gani, 2009). Pegawai dengan kinerja baik berperan penting dalam pelaksanaan berbagai aktivitas organisasi dan pencapaian tujuan menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik dengan menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dalam menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat (Yohana Sara Kristin dan Arja Sadjiarto, 2013). Individu yang memiliki komitmen organisasi rendah cenderung untuk melakukan cara untuk mengganggu kinerja organisasi (Daft, 2003:11). 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 (Daft, 2003:11).

Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang baik dan komitmen organisasi yang kuat agar dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik (Yohana Sara Kristin dan Arja Sadjiarto, 2013). Kantor atau organisasi perlu mengembangkan model kompetensi dan faktor-faktor mempengaruhi kinerja pegawai sehingga dapat dijadikan dasar pengembangan Sumber Daya Manusia (Kartica Eva, 2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terjadi di Direktorat Jenderal Pajak sekarang ini merupakan keharusan bagi pegawai yang telah memenuhi persyaratan administrasi, agar mempunyai bekal ketrampilan dalam kinerja, sangat dibutuhkan untuk mencapai keselarasan antara tujuan karir individual dan tujuan organisasi dengan pengembangan karir yang tepat bagi *Account Representative* (Ahmad S.Ruky:2006).

Sebagai instansi yang melayani kepentingan publik, DJP beserta jajarannya berkewajiban untuk menyelenggarakan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) (Enceng, 2010). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006, Kanwil DJP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Enceng:2010). Menurut Pandiangan (2008:9) berdasarkan UU terbaru dari konsep dan tujuan modernisasi perpajakan, telah terjadi perubahan paradigma dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan, yaitu (a) Organisasi berubah dari berdasarkan "jenis pajak" menjadi berdasarkan "fungsi". Hal ini dalam rangka "*client oriented*", (b) sistem dan proses kerja, berubah dari "manual: menjadi berdasarkan "sistem" (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, SIDJP) dengan "*case management*". Hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika ini, (c) Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer orianted*) dengan adanya *help desk* maupun *AccountRepresentative, (d)* Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint center*), sebelumnya tidak ada. Sehingga menjadi masukkan berharga dalam merawat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan, (e) Tuntutan profesional sumber daya manusia dalam bekerja, (f) Adanya "kode etik pegawai" yang sebelumnya tidak ada, seirama dengan pelaksanaan "*good governance*" dan "*equal treatment*" dapat berjalan dengan baik (Rima Ayu Anggraini:2016).

Berbagai hal telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan yang prima dan optimal bagi Wajib Pajak (WP) (Yohana Sara Kristin dan Arja Sadjiarto, 2013). Kemampuan memberikan pelayanan prima akan mendorong kesadaran masyarakat bahwa pajak memegang peranan penting (Enceng, 2010). Pajak sebagai andalan utama kemandirian dalam pembiayaan pembangunan akan semakin disadari sebagai hal yang perlu untuk didukung keberhasilannya (Enceng, 2010). Dengan kesadaran tersebut diharapkan masyarakat akan memberikan dukungan terhadap kinerja DJP, termasuk didalamnya adalah kinerja *Account Representative*. yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan pola kerja aparat perpajakan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi (Enceng, 2010).

DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* (Chaizi Nasucha:2004). Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut (Chaizi Nasucha:2004). Selain itu pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional (Chaizi Nasucha:2004). Lebih jauh lagi, pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan WP merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada WP sekaligus pengawasan bagi internal DJP (Chaizi Nasucha:2004).

Tim Reformasi Perpajakan, akan membuat peta pembenahan DJP dalam lima hal strategis, yaitu struktur kelembagaan, sumber daya manusia, proses bisnis, basis data dan teknologi informasi, serta perundang-undangan (Yuliyanna Fauzi:2016). Kedepan, pemerintah perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pengawasan internal, manajemen kepegawaian yang menyangkut pola dan proses rekrutmen, mutasi, dan promosi, distribusi tugas dan fungsi, identifikasi jabatan strategis dan rawan penyimpangan, serta kecakapan etis para pejabat dan penyelenggara negara (Safyra Primadhyta:2016). Reformasi perpajakan tidak hanya harus fokus

membahas cara menggenjot penerimaan negara namun juga mengenai program pengawasan internal DJP (Elisa Valenta Sari:2016).

Pengawasan internal yang kuat diyakininya mampu mencegah timbulnya permufakatan jahat antara pegawai pajak dengan WP nakal (Elisa Valenta Sari:2016). Perbaikan sistem informasi dan teknologi (IT) bisa menjadi kunci utama peningkatan pengawasan lembaga pajak (Elisa Valenta Sari:2016). Dari sisi teknis, perubahan terjadi dalam bentuk upaya meminimalisir tatap muka antara petugas pajak dengan wajib pajak melalui sistem online(Safyra Primadhyta:2016). Selain itu, DJP juga terus memperbaiki sistem pengawasan internal dan telah memiliki sistem pengaduan jika menemukan tindakan pelanggaran (*whistleblowing system*) (Safyra Primadhyta:2016).

Dalam konteks reformasi, terutama reformasi birokrasi, tidak bisa dipungkiri, bahwa eksistensi SDM menempati urutan pertama yang memegang kunci keberhasilan (Niken Pratiwi:2012)**.** Meskipun sistem reformasi birokrasi di DJP sudah terbentuk dengan sangat rapi, belum berarti kesuksesan bisa diraih dengan tanpa hambatan (Niken Pratiwi:2012). Kegagalan sebuah reformasi birokrasi pada realisasinya bersumber dari SDM-nya (Niken Pratiwi:2012).

Faktor lainnya adalah demotivasi pegawai (Niken Pratiwi:2012).Walaupun DJP sudah memiliki Cetak Biru SDM 2011-2018, namun masih ada alokasi pegawai yang kurang tepat, seperti kurang mempertimbangkan alokasi pegawai dengan *background* psikologi dan MSDM untuk menempati posisi di Bagian Kepegawaian atau Umum, padahal posisi dalam bagian tersebut sangatlah penting tidak hanya berkaitan dengan mutasi, namun proses rekrutmen, penempatan sesuai minat dan kompetensi, hingga kesejahteraan serta keadaan psikologis pegawainya (Niken Pratiwi:2012). Penempatan para pegawai di DJP masih cenderung berpatokan pada azas kuantitas, karena terlihat masih banyak pegawai yang melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimilikinya, namun divisi yang ditempatinya sedang kekurangan pegawai misalnya, pegawai berlatar belakang Manajemen Pemasaran justru ditempatkan di Seksi PDI atau pegawai dengan latar belakang Akuntansi malah menduduki posisi Sekretaris (Niken Pratiwi:2012).

Hal ini bertolak belakang dengan Rencana Implementasi Cetak Biru SDM DJP 2011-2018, dimana DJP ingin membangun sistem pengembangan pegawai dengan berbasis kompetensi (Niken Pratiwi:2012). Selain dapat menyebabkan demotivasi pegawai, hal tersebut bisa menimbulkan ketidakefisienan kinerja yang pada hakikatnya merupakan tujuan birokrasi (Niken Pratiwi:2012). Diharapkan, dengan makin transparannya sistem mutasi, promosi, dan remunerasi, DJP dapat menerapkan kebijakan *"right man in the right place",* di mana seorang pegawai dapat menempati suatu jabatan sesuai dengan keahliannya, dan sebaliknya suatu jabatan diisi oleh pegawai yang tepat sesuai dengan standar kompetensinya (Niken Pratiwi:2012).

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasikan permasalahan yang ada yaitu :

1) Kinerja pegawai *Account Representative* belum sepenuhnya efektif, dilihat dari tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksana dengan baik.
2) Kurang efektifnya petugas pajak dikarenakan sumber daya manusia (SDM) kurang professional dalam menjalankan tugas.
3) Kurangnya loyalitas dan tanggung jawab yang menyebabkan komitmen organisasi tidak terintegrasi dengan baik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa hal yang diuraikan dalam alasan pemilihan judul, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai *Account Representative*.
2) Seberapa besar pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai *Account Representative*.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh profesionalisme dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai *Account Representative* dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris, guna memecahkan masalah.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1) Untuk menguji atau menganalisis pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai *Account Representative*.
2) Untuk menguji atau menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai *Account Representative*.
3) Untuk menguji atau menganalisis kinerja pegawai *Account Representative* dapat dipengaruhi oleh profesionalisme dan komitmen organisasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini menjelaskan tentang manfaat yang akan diperoleh dari hasil penelitian, dan bagi pihak – pihak yang akan diperoleh data dan informasinya dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan baru. Khususnya bagi penulis dan umumnya bagi yang membaca hasil penelitian ini, serta bagi Jurusan Akuntansi khususnya spesialisasi pajak itu sendiri.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu bagian pengawasan dan konsultasi (Waskon) pada Kantor Pelayanan Pajak di kota Bandung dalam membentuk profesionalisme dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai *Account Representative*.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1) Pengembangan ilmu Akuntansi khususnya spesialiasi pajak serta memberi masukan untuk kantor pelayanan pajak.
2) Diharapkan dapat dijadikan acuan atau referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dan pengembangan sistem informasi pengolahan data Skripsi/Tugas Akhir.
3) Mengimplementasikan hasil dari pembelajaran selama masa perkuliahan di Universitas Komputer Indonesia.

I. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kinerja *Account Representative*

2.1.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut Robbins dan Coulter (2012:492) kinerja adalah hasil akhir dari sebuah aktifitas.

Lalu menurut Moeheriono (2012:95) mendefinisikan kinerja adalah sebagai berikut:

> "Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika".

Dari ketiga pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Liberti Pandiangan (2008:27) *Account Representative* adalah pegawai pajak yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani penyelesaian hak Wajib Pajak.

Sedangkan Diana Sari (2014:20) mendefinisikan *Account Representative* sebagai berikut:

> "*Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memeberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung, dengan adanya *Account Representative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak".

Dari kedua pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan tugas untuk mengawasi dan melayani pelaksanaan kewajiban dan hak wajib pajak.

Jadi dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja *Account Representative* adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai *Account Representative* baik secara kualitas maupun kuantitas yang diberi kepercayaan dan tanggung jawab dalam melakukan tugasnya untuk memberikan pengawasan dan pelayanan.

2.1.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative*

Indikator kinerja *Account Reresentative* dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75), mengemukakan bahwa indikator kinerja adalah sebagai berikut:

1) Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2) Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3) Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4) Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka indikator untuk kinerja *Account Representative* adalah kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

2.1.2 Profesionalisme

2.1.2.1 Pengertian Profesionalisme

Menurut Siagian (2009:163) definisi profesionalisme adalah sebagai berikut:

"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".

Menurut Dwiyanto (2011:157) definisi profesionalisme adalah sebagai berikut:

"Profesionalisme adalah Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik".

Lalu menurut Sedarmayanti (2010:96) profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik.

Dari ketiga pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah sikap dan tindakan aparatur dalam melaksanakan tugas.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2009:129) syarat profesionalisme *Account Representative* (AR) adalah :

"1) Knowledge: menguasai ketentuan perpajakan, menguasai seluruh jenis pajak, dan menguasai teknologi informasi. *2) Skills:*mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, memahami karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak, melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber, memberikan pelayanan prima, berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak. *3) Attitude:* proaktif, inovatif, kreatif, komunikatif, responsif".

2.1.2.2 Indikator Profesionalisme

Indikator profesionalisme dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Siagian (2009:163) adalah sebagai berikut:

1) Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya
2) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3) Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.
4) Jumlah SDM suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.
5) Teknologi informasi seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.
6) Keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur.Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka indikator untuk profesionalisme adalah kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah SDM, teknologi informasi, dan keandalan.

2.1.3 Komitmen Organisasi

2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2008:100) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai berikut:

"Komitmen organisasional (*organizational commitment*) adalah suatu keadaan di mana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut".

Sedangkan menurut Moorhead dan Griffin (2013:73) definisi komitmen orgnisasi adalah sebagai berikut:

"Komitmen organisasi (*organizational commitment*) adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi".

Lalu menurut kreitner dan kinicki (2014:165), Komitmen organisasi (*organizational commitment*) mencerminkan tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya.

Dari ketiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seseorang memihak organisasi dan terikat pada organisasinya serta memiliki komitmen tinggi terhadap organisasinya.

2.1.3.2 Indikator Komitmen Organisasi

Indikator komitmen organisasi dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran Robbins dan Judge (2008:101) adalah sebagai berikut:

1) Komitmen afektif (*affective commitment*) adalah perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya. Sebagai contoh: seorang karyawan Petco mungkin memiliki komitmen aktif untuk perusahaannya karena keterlibatnnya dengan hewan-hewan.

2) Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) adalah nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Seorang karyawan mungkin berkomitmen kepada seorang pemberi kerja karena ia dibayar tinggi dan mereka bahwa pengunduran diri dari perusahaan akan menghancurkan keluarganya.

3) Komitmen normatif (*normative commitment*) adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral dan etis. Sebagai contoh: seorang karyawan yang memelopori sebuah inisiatif baru mungkin bertahan dengan seorang pemberi kerja karena ia merasa meninggalkan seseorang dalam keadaan yang sulit bila ia pergi.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka indikator untuk komitmen organisasi adalah *affective commitment, continuance commitment, dan normative commitment.*

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Keterkaitan Profesionalisme terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative.*

Menurut Ahcmad Gani (2009) dalam penelitiannya mengatakan profesionalisme mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja. Apabila pegawai kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan telah menunjukan sikap yang professional dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukan kinerja yang baik.

Menurut Wirawan (2008:123) karyawan yang memiliki profesionalisme yang tinggi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara khusus, peningkatan profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja dan kepuasan bagi karyawan.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, karena profesionalisme dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Maka rumusan hipotesis penelitian ini adalah H1: Profesionalisme *Account Representative* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*

2.2.2 Keterkaitan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja pegawai *Account Representative*

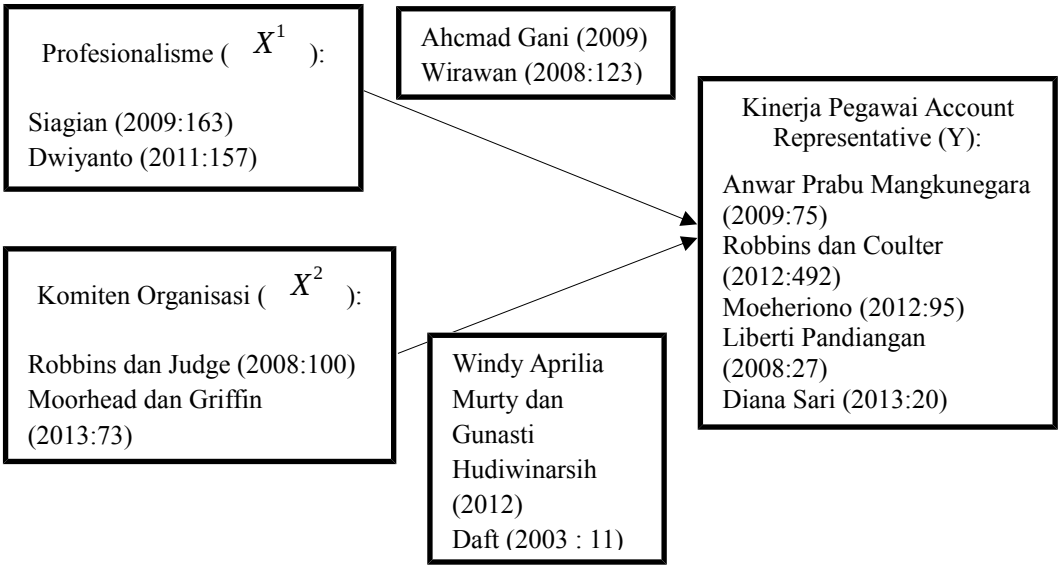
Menurut Windy Aprilia Murty dan Gunasti Hudiwinarsih (2012) tingkat komitmen baik komitmen perusahaan terhadap karyawan, maupun antara karyawan terhadap perusahaan sangat diperlukan karena melalui komitmen komitmen tersebut akan tercipta iklim kerja yang profesional. Individu yang tepuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk memenuhi komitmen terhadap organisasi, sehingga munculnya loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang akhirnya menyebabkan pegawai tersebut memiliki rasa ketergantungan dan tanggung jawab pada organsasi. Individu yang memiliki komitmen organisasional rendah cenderung untuk melakukan cara yang dapat mengganggu kinerja organisasi seperti turnover yang tinggi, kelambanan dalam bekerja, keluhan dan bahkan mogok kerja.

Daft (2003:11) mengatakan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap penting yang mempengaruhi kinerja. Komitmen organisasi sebagai loyalitas dan keterlibatan yang tinggi pada organisasi. Karyawan dengan derajat komitmen organisasi yang tinggi akan melibatkan dirinya pada organisasi dan bekerja atas nama organisasi.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, karena individu yang tepuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk memenuhi komitmen terhadap organisasi, dan komitmen organisasi dapat dijadikan sebagai loyalitas dan keterlibatan yang tinggi pada organisasi.

Maka rumusan hipotesis kedua penelitian ini adalah H2: Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative.*

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan serta teori-teori yang mendasari, maka dalam penelitian ini penulis membuat kerangka pemikiran sebagai berikut:



II. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Menurut Sugiyono (2014:22) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Menurut Umi Narimawati (2010:29) mendefinisikan metode verifikatif sebagai berikut:

> "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Pada penelitian ini metode deskriptif verifikatif digunakan untuk menguji apakah profesionalisme dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak di kota Bandung, serta melakukan pengujian hipotesis apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak.

3.2 Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	Nomor Kuisioner
Variabel Y: Kinerja Pegawai Account Representative Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75) Robbins dan Coulter (2012:492) Moeheriono (2012:95) Liberti	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. **Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75)**	1.Kualitas	Ordinal	1
		2.Kuantitas		2
		3.Pelaksanaan Tugas		3
		4.Tanggung Jawab		4
		Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75)		

Pandiangan (2008:27) Diana Sari (2013:20)				
Variabel X1: Profesionalisme Siagian (2009:163) Dwiyanto (2011:157) Sedarmayanti (2010:96)	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. **Siagian (2009:163)**	**1.** Kemampuan	Ordinal	5
		2. Kualitas		6
		3. Sarana dan Prasarana		7
		4. Jumlah SDM		8
		5. Teknologi Informasi		9
		6. Keandalan		10
		Siagian (2009)		
Variabel X2: Komitmen Organisasi Robbins dan Judge (2008:100) Moorhead dan Griffin (2013:73) Kreitner dan Kinicki (2014:165)	komitmen organisasional (*organizational commitment*) adalah suatu keadaan di mana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.	*1. Affecive Commitment*	Ordinal	11
		2. Continuance commitment		12
		3. Normative commitmen.		13
		Robbins dan Judge (2008:101		

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu dalam bentuk angka-angka yang menunjukkan nilai dari besaran atau variabel yang mewakilinya. Jenis data dalam penelitian dibagi dalam dua jenis, yaitu
sebagai berikut:

1) Sumber data primer, menurut Andi Supangat (2010:2) mendefinisikan data primer sebagai berikut:
   "Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual (responden) maupun dari suatu instansi yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari pengguna".
   Dalam penelitian ini sumber data primernya diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya dengan cara wawancara dan penyebaran kuisioner yang bertempat di Kanwil DJP I Jawa Barat
2) Sumber data sekunder, menurut Andi Supangat (2010:2) mendefinisikan data sekunder sebagai berikut:
   "Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendapatkan informasi (keterangan) objek yang diteliti, biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual (responden) maupun dari suatu badan (instansi) yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnyauntuk keperluan penelitian dari para pengguna".

Dalam penelitian ini sumber data sekundernya diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti buku, jurnal, dan lain-lain.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Metode Survei
menurut Dermawan Wibisono (2005:22) merupakan teknik riset dimana informasi dikumpulkan menggunakan penyebaran kuesioner.

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan pengertian di atas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Maka populasi ini adalah Kepala Seksi Kantor Pelayanan Pajak di kota Bandung yaitu sebanyak 6 Kantor Pelayanan Pajak dimana setiap Kantor Pelayanan Pajak ada 4 Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi sehingga jumlah populasi atau N = 6 x 4 = 24

Tabel 3.4
Daftar Kantor Pajak yang Dijadikan Populasi

No.	Kode Kantor	Nama Kantor
1	441	Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung
2	428	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara
3	423	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying
4	429	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas
5	424	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees
6	422	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

Sumber: softwarepajak.net

.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2010:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Penentuan pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *Nonprobability sampling*. *Nonprobability Sampling* menurut Sugiyono (2009:120) merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2010:122) definisi sampling jenuh didefinisikan sebagai berikut:

> ”Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan bila jumlah populasi relatif kecil. Kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus. Dimana semua anggota populasi dijadikan sampel”

Berdasarkan pengertian diatas, maka sampel yang diambil sebanyak 24 dengan memakai teknik sampling jenuh, karena penelitian ini jumlah populasi relatif kecil dan berjumlah kurang dari 30 orang.

3.4 Metode Pengujian Data

1) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Menurut Suharsimi Arikunto (2008:145) Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas rendah.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:154) Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

3.5 Metode Analisis Data

Sebelum penelitian dilakukan, instrumen yang digunakan untuk mengambil data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan ujicoba / *tryout instrumen*t, untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas).

3.6 Metode Analisis Data

Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana profesionalisme dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai *Account Representative.*

3.6.2 Anaisis Data Metode Verifikatif

Analisis verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*– SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *Smart PLS*.

3.6.3 Pengujian Hipotesis

1) Pengujian Secara Parsial

Hipotesis:

H_0 : β = 0 : profesionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai *Account Representative.*

H_1 : β ≠ 0 : profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai *Account Representative.*

H_0 : β = 0 : komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai *Account Representative.*

H_1 : β ≠ 0 : komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai *Account Representative.*

Kriteria Pengujian:

a Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, berarti Ha diterima.

b Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima, berarti Ha ditolak.

2) Pengujian Secara Simultan

Hipotesis:

H_0 ; γ & β = 0, secara simultan profesionalisme dan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai *Account Representative.*

H_0 ; γ & β ≠ 0, secara simultan profesionalisme dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai *Account Representative.*

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

1) Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis nol diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen.
2) Jika nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis nol ditolak (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel dependen.

III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

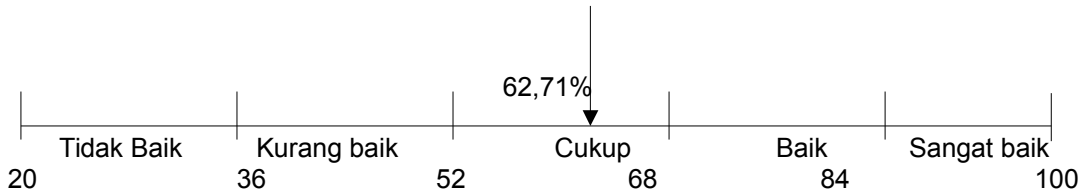
III.1 Analisis Kinerja Pegawai *Account Representative*

Tabel 4.13
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Kinerja Pegawai *Account Representative*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1.	Kualitas	79	120	65,83%	Cukup
2.	Kuantitas	74	120	61,67%	Cukup
3.	Pelaksanaan Tugas	73	120	60,83%	Cukup
4.	Tanggungjawab	75	120	62,50%	Cukup
	Total	**301**	**480**	**62,71%**	**Cukup**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2017

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel 4.13 di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan pada gambar sebagai berikut :



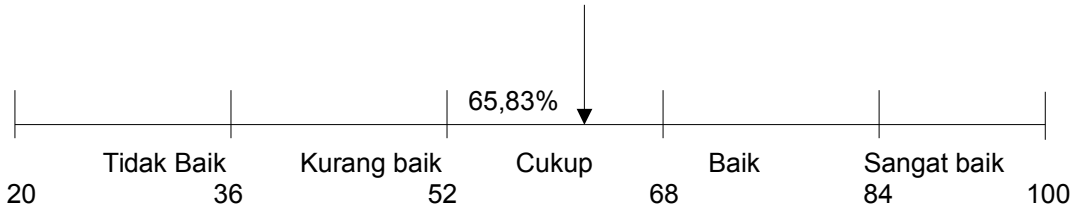
Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kinerja Pegawai *Account Representative* sebesar 301 (62,71%) berada di antara interval 52,01% - 68,00% dan masih terdapat *gap* sebesar 37,29%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai *Account Representative* berada dalam kategori cukup, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kinerja Pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung.

III.2 Analisis Profesionalisme

Tabel 4.20
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Profesionalisme

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1.	Kemampuan	72	120	60%	Cukup
2.	Kualitas	73	120	60,83%	Cukup
3.	Sarana dan Prasarana	86	120	71,63%	Baik
4.	Jumlah Sumber Daya Manusia	80	120	66,67%	Cukup
5.	Teknologi Informasi	87	120	72,50%	Baik
6.	Keandalan	76	120	63,33%	Cukup
	Total	**474**	**720**	**65,83%**	**Cukup**

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel 4.20 di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Profesionalisme sebesar 474 (65,83%) berada di antara interval 52,01% - 68% dan masih terdapat *gap* sebesar 34.17%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Profesionalisme berada dalam kategori cukup, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Profesionalisme *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung.

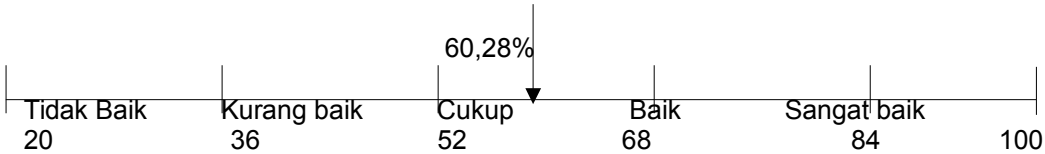
III.3 Analisis Komitmen Organisasi

Tabel 4.24
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Komitmen Organisasi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1.	*Affective Commitment*	72	120	60%	Cukup
2.	*Continuance Commitment*	73	120	60,83%	Cukup
3.	*Normative Commitment*	72	120	60%	Cukup
	Total	**217**	**360**	**60,28%**	**Cukup**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2017

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel 4.24 di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel penerapan Komitmen Organisasi sebesar 217 (60,28%) berada di antara interval 52,01% - 68% dan masih terdapat *gap* sebesar 39,72%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Komitmen Organisasi berada dalam kategori cukup, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Komitmen Organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung.

IV. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka pikir, hipotesis dan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Profesionalisme berpengaruh cukup terhadap kinerja pegawai *Account Representative* yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung, karena dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa profesionalisme mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 65,83% dan termasuk dalam ketegori cukup yang artinya masih terdapat *gap* sebesar 34,17% yang membuktikan bahwa profesionalisme masih belum baik. Artinya semakin baik profesionalisme, maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja pegawai *Account Representative*. Namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal karena memiliki beberapa masalah seperti:
   a. Terbatasnya sumber daya manusia mengenai kemampuan yang berkaitan dengan perpajakan khususnya tugas seorang *Account Representative*.
   b. Masih terdapat kekurangan terhadap kualitas pelayanan yang berasal dari petugas *Account Representative*.
   c. Masih kurangnya konsistensi *Account Representative* dalam mengerjakan tanggungjawabnya.
2. Komitmen organisasi berpengaruh cukup terhadap kinerja pegawai *Account Representative* yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung, dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa komitmen organisasi mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 60,28% dan termasuk dalam ketegori cukup yang artinya masih terdapat *gap* sebesar 39,72% yang membuktikan bahwa komiten organisasi belum baik. Artinya semakin baik komitmen organisasi maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja pegawai *Account Representative*. Namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal karena memiliki beberapa masalah seperti:
   a. Lemahnya keterlibatan dan keterikatan *Account Representative* dalam setiap kegiatan organisasi.
   b. Masih adanya pegawai *Account Representative* yang kurang dalam berkomitmen.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Untuk meningkatkan profesionalisme yaitu dengan diadakan penyesuaian dalam menempatkan sumber daya manusia sesuai bidang pengetahuan dan keterampilannya. Sangat diperlukan pegawai yang profesional di bidang akuntansi pajak. Selain itu, perlu meningkatkan pelayanan serta menambah jumlah *Account Representative* sehingga dapat meningkatkan kinerja *Account Representative*. Selanjutnya diperlukan pengawasan dan pengendalian yang memadai untuk dapat mengontrol *Account Representative* dalam mengerjakan tugasnya sehingga terciptanya kinerja *Account Representative* yang berkualitas.

2. Untuk meningkatkan komitmen organisasi yaitu sebaiknya memberikan kesediaan untuk selalu berupaya mencapai tujuan instasi, melalui pemberian perhatian terhadap setiap kebutuhan pegawai baik secara materil maupn non materil, selain itu juga perlu adanya sanksi bagi pegawai yang melanggar komitmen. Sehingga dapat meningkatkan kualitas komitmen organisasi dan berimbas pada kualitas kinerja pegawai *Account Representative*.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi Pengembang Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, sebagai sumber informasi dan sebagai sumbangan pemikiran dalam mengembangkan disiplin ilmu Akuntansi Pajak, serta berkontribusi dalam pengembangan penelitian khususnya mengenai Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai *Account Representative* sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca khususnya dalam ilmu akuntansi pajak.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat antara pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

V. Daftar Pustaka

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Gani. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor PBB*, *Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.7.No.1*. Makasar: Universitas Muslim Indonesia (UMI).

Arens, Alvin A. James L. Loebbecke. 2008 . *Auditing Pendekatan Terpadu*, *Terjemahan oleh Amir Abadi Yusuf. Buku Dua, Edisi Indonesia*. Jakarta:Salemba Empat.
Arikunto. 2007. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Aksara.
Chaizi Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
Delia Daviana. 2015 . *Kinerja Account Representative. Kompasiana Beyond Blogging.* http://www.kompasiana.com/davina16/kinerja-account representative_563f5357929373b409a98553.
Hutagaol, John. 2007 . *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*. Jakarta: Graha Ilmu.
Mardiasmo . 2003 . *Perpajakan edisi revisi* . Yogyakarta : Andi .
Mario Zefanya Kumentas. 2013 . *Kinerja Account Representative Dalam Menentukan Kualitas Pemeriksaan Pajak*. Jawa Timur . Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
Moorhead, Gregory dan Ricky W. Griffin . 2013 . *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
Murty, Windy Aprilia dan Gunasti Hudiwinarsih. 2012. *Pengaruh Kompensasi,Motivasi dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya)*. The Indonesian Accounting Review, Volume 2 Nomor 2 hal 215–228.
Niken Pratiwi. 2012.*Transformasi Kelembagaan DJP Dalam Upaya Pengamanan Penerimaan Pajak*. http://www.pajak.go.id/content/article transformasikelembagaan–djp–dalam- upaya- pengamanan-penerimaan pajak.
Nur Cahyani. 2007. *Analisis Pengaruh Profesionalisme Pemerikksa Pajak,Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
Pandiangan, Liberti. 2008 . *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru , PT Elex Media Komputindo*.Jakarta.
Renat Nurul Fitri . 2012 . *Account Representative dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees*. Skripsi . Bandung . Universitas Komputer Indonesia.
Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta: Salemba Empat.
Siagian P, Sondang. 2000. *Peranan Staf dalam Manajemen*.Jakarta: Gumi Aksara.
Siti Kurnia Rahayu . 2009 . *Perpajakan Indonesia* . Bandung : Graha Ilmu.
Siti Kurnia Rahayu & Raeny Dwi Santy . 2016 . Jurnal. *The Achievement of organizational culture expected in accordance with the quality Improvement Organization Through Commitmen Top Management.*
Siti Kurnia Rahayu. 2017. Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Rekayasa Sains.
Sugiyono . 2010 . *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
Sugiyono . 2011 . *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung : Alfabeta.
Sugiyono . 2012 . *Memahami Penelitian Kualitatif* . Bandung : Alfabeta.
Sukmadinata Nana Syaodih. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Remaja Rosda Karya.
Suprayogo, I dan Tobroni. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
Suryabrata, Sumadi, Drs, B.A. 1998 . *Dasar-dasar untuk Psikologi Pendidikan Sekolah*. Jakarta : Prima Karya.
Uma Sekaran . 2009 . *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
Umi Narimawati. 2010 . *Penulisan Karya Ilmiah* . Jakarta : Penerbit Genesis.
Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2000. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat. Edisi Pertama.
Yohana Sara Kristin dan Arja Sadjiarto. 2013. *Hubungan Profesionalisme,komitmen organisasi, iklim organisasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai Account Representative di KPP Pratama Surabaya Rungkut*. Skripsi. Universitas Kristen Petra.

Lampiran Perhitungan SEM

	X1	X2	Y
X1.1	0,966723		
X1.2	0,822971		
X1.3	0,897362		
X1.4	0,803123		
X1.5	0,847165		
X1.6	0,662517		
X2.1		0,928336	
X2.2		0,897822	
X2.		0,861553	

3			
Y1			0,894772
Y2			0,972887
Y3			0,946388
Y4			0,831839

Variabel Laten	AVE	Communality
X1	0,703	0,703
X2	0,803	0,803
Y	0,834	0,834

	X1	X2	Y
X1.1	0,966723	0,374218	0,71013
X1.2	0,822971	0,145784	0,289941
X1.3	0,897362	0,100988	0,355184
X1.4	0,803123	0,267644	0,424741
X1.5	0,847165	0,32688	0,647158
X1.6	0,662517	-0,178619	0,127038
X2.1	0,186392	0,928336	0,624848
X2.2	0,021675	0,897822	0,639612
X2.3	0,563373	0,861553	0,660415
Y1	0,477799	0,846627	0,894772
Y2	0,526355	0,615587	0,972887
Y3	0,549867	0,641103	0,946388
Y4	0,654188	0,464263	0,831839

Variabel Laten	AKAR AVE
X_1	0,839
X_2	0,896
Y	0,913

	X1	X2	Y
X1	1		
X2	0,291524	1	
Y	0,599749	0,717042	1

	Composite Reliability
X1	0,933484
X2	0,924512
Y	0,952337

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (| O/STERR|)
X1 -> Y	0,427	0,430	0,045	0,045	9,474
X2 -> Y	0,593	0,590	0,043	0,043	13,875

100

Latent Variable	Correlations	T Statistics	
X1>>Y	0,600	9,474	7,420
X2>>Y	0,717	13,875	10,184

Latent Variable	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Total Pengaruh
			X_1	X_2	
X1>>Y	0,427	0,182	-	0,074	0,256
X2>>Y	0,593	0,351	0,074	-	0,425
TOTAL					0,681

Latent Variable	R Square
X1>>Y	0,681
X2>>Y	

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X1 -> Y	0,427	9,474	2,064	Ho ditolak	Signifikan

TKRITIS DI BAB 3
1.960

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X2 -> Y	0,593	13,875	2,064	Ho ditolak	Signifikan

Lampiran Perhitungan SPSS

Variabel	No.	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan	Kriteria
Y	Item 1	0,804	0,3	Valid	*Good*
	Item 2	0,936	0,3	Valid	*Good*
	Item 3	0,922	0,3	Valid	*Good*
	Item 4	0,925	0,3	Valid	*Good*
X1	Item 5	0,953	0,3	Valid	*Good*
	Item 6	0,871	0,3	Valid	*Good*
	Item 7	0,893	0,3	Valid	*Good*
	Item 8	0,810	0,3	Valid	*Good*
	Item 9	0,841	0,3	Valid	*Good*
	Item 10	0,652	0,3	Valid	*Good*
X2	Item 11	0,945	0,3	Valid	*Good*
	Item 12	0,865	0,3	Valid	*Good*
	Item 13	0,811	0,3	Valid	*Good*

Variabel	*Spearman Brown*	Titik Kritis	Kesimpulan	Kriteria
Y	0,929	0,7	Reliabel	*Good*
X1	0,976	0,7	Reliabel	*Good*
X2	0,816	0,7	Reliabel	*Good*