BAB II

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

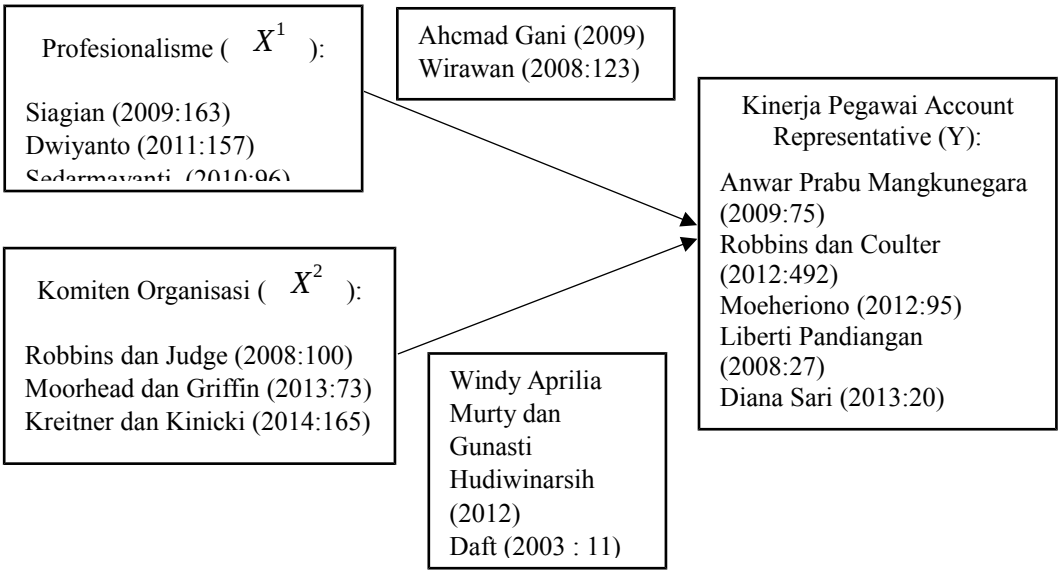
karyawan terhadap perusahaan sangat diperlukan karena melalui komitmen komitmen tersebut akan tercipta iklim kerja yang profesional. Individu yang tepuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk memenuhi komitmen terhadap organisasi, sehingga munculnya loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang akhirnya 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:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Umi Narimawati (2008:20) adalah sebagai berikut:

> "(1)Merupakan ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran;
> (2) Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus di uji secara empiris melalui suatu analisis

(berdasarkan data dilapangan); (3) Kesimpulan yang sifatnya masih sementara perlu di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan)".

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut dapat diambil hipotesis yaitu :

H1: Profesionalisme *Account Representative* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*

H2: Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*