

PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI KERJA, PROFESIONALISME, DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar dan Pratama Denpasar Timur)

Ni Made Indri Desiyanti¹

I Wayan Suka Negara²

Ni Wayan Yuniasih³

(Fakultas Ekonomi, Universitas Hindu Indonesia)

³yuniasihwayan@gmail.com

Abstract

Tax is one source of the State Budget (APBN). Tax service quality is determined by the performance of tax employees, one of which is the performance of Account Representative (AR). With the help of an Account Representative (AR), taxpayers will be easier to administer taxation. Account Representative (AR) is a professional staff whose duty is to provide information and assist taxpayers in completing their tax obligations (Ananta, 2010). The dependent variable used in this study is the performance of Account Representative (AR) and its independent variables are training, work motivation, professionalism, and organizational commitment. The population in this study was all employees of the Account Representative (AR) in the Tax Office (KPP) Middle and East Denpasar as many as 46 people employees of Account Representative (AR). Data collection is done by distributing questionnaires. Data analysis in this study used Multiple Linear Regressions Method.

The results of the research and hypothesis testing that have been done can be concluded that work motivation has a positive effect on the performance of Account Representative (AR). Training, professionalism, and organizational commitment have no effect on the performance of Account Representatives (AR). This may be due to the relatively fast transfer of employees so that training and the level of professionalism of employees are not optimal. They need time to make adjustments and learn the characteristics of the taxpayer being handled.

Keywords: *Training, Work Motivation, Professionalism, Organizational Commitment, Performance*

I. PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan adalah dari penerimaan pajak. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu dilakukan reformasi perpajakan yang dilakukan dari masa ke masa dengan tetap berdasarkan pada keadilan sosial. Reformasi perpajakan tersebut dilakukan untuk dapat memperluas dan menambah jumlah wajib pajak. Kemampuan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan perpajakan akan meningkat dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan. Pembentukan *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak Modern untuk memperbaiki pelayanan bagi setiap wajib pajak merupakan salah satu perwujudan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Account Representative (AR) adalah tenaga profesional yang bertugas untuk memberikan informasi serta membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Ananta, 2010). Melayani Tanya jawab seputar perpajakan, melakukan sosialisasi terkait peraturan pajak terbaru, serta melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak merupakan tugas seorang *Account Representative* (AR). Kasus kinerja *Account Representative* (AR) yang sering terjadi yaitu jumlah *Account Representative* (AR) yang tidak sebanding untuk menangani wajib pajak dalam jumlah besar menyebabkan tidak maksimalnya fungsi *Account Representative* (AR). Kinerja mengacu pada sejumlah mana seseorang berhasil melakukan tugasnya sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Kinerja dinyatakan baik serta sukses bila tujuan yang diharapkan dapat diraih dengan baik.

Beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi kinerja seorang *account representative* antara lain pelatihan, motivasi kerja, profesionalisme dan komitmen organisasi. Kinerja pegawai dapat terus ditingkatkan dengan memberikan pelatihan sehingga pegawai dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan yang mungkin pernah dilakukan, mengembangkan kemampuan atau talenta yang ada (Mamangkey dkk, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Simbolon dan Sumadi (2013) serta Rahmawati (2016) menemukan bahwa pelatihan kerja merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak.

Sebaik apapun kemampuan yang dimiliki seseorang, jika tidak dibarengi dorongan semangat yang tinggi maka tidak menghasilkan kinerja yang baik. Pegawai dengan dorongan semangat (motivasi) kerja tinggi akan menunjukkan kinerja yang tinggi, bersemangat, bergairah, dan memiliki kekuatan daya usaha, sedangkan motivasi kerja yang rendah akan sebaliknya (Setyani dan Sapuan, 2010). Penelitian yang dilakukan oleh ratna dkk (2016) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan Lidia dan Holtan (2017) serta Vevi (2013) juga menemukan pengaruh positif motivasi pada kinerja pegawai.

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, ini merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi. Dengan demikian peningkatan profesionalisme akan dapat membantu menyelaraskan pencapaian tujuan organisasi dan tujuan personal (Nur dan Yuniawan, 2010). Faktor penting lainnya yang berpengaruh pada kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen terhadap organisasi akan membuat seorang karyawan memihak, loyal, dan terlibat dalam organisasi tersebut.

Selain itu, komitmen organisasi akan menguntungkan bagi perusahaan karena mengurangi turnover dan meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen organisasi merupakan tingkat sampai sejauh apa seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat

mempertahankan keanggotannya dalam organisasi tersebut komitmen organisasi juga merupakan nilai personal, yang terkadang mengacu pada sikap loyal pada perusahaan atau komitmen pada perusahaan. Thamrin (2012) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Yohana dan Arja (2013) menemukan bahwa komitmen organisasi mempunyai hubungan yang kuat, signifikan dan terarah (positif) terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya dan Denpasar Timur karena pada KPP ini memiliki wajib pajak yang banyak, wilayah kerja yang luas serta pegawai yang disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya di perusahaan khususnya pegawai *Account Representative* (AR). Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Account Representative* (AR) seperti pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme, dan komitmen organisasi.

II. KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Teori atribusi (*attribution theory*) merupakan teori yang menjelaskan mengenai perilaku seseorang. Teori atribusi mempelajari proses tentang bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, mempelajari bagaimana seseorang menginterpretasikan alasan atau sebab perilakunya. Teori ini menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal dan kekuatan eksternal. Kekuatan internal (*internal forces*), yaitu faktor – faktor yang berasal dari dalam diri seseorang misalnya kemampuan, pengetahuan, atau usaha. Sedangkan kekuatan eksternal (*eksternal forces*) yaitu faktor – faktor yang berasal dari luar misalnya keberuntungan, kesempatan, dan lingkungan (Lubis, 2009: 90). Berdasarkan hal tersebut, maka teori atribusi dijadikan dasra untuk mempelajari faktor-faktor (pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme, komitmen organisasi) yang mempengaruhi kinerja *Account Representative* (AR).

Salah satu cara untuk membuat karyawan menjadi produktif dan efektif adalah dengan memberikan pelatihan kerja. Pelatihan merupakan suatu proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian

tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggungjawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Biasanya pelatihan merujuk pada pengembangan keterampilan kerja (*vocational*) (Mangkuprawira, 2003: 135). Penelitian yang dilakukan oleh Simbolon dan Sumadi (2013) menemukan bahwa pelatihan kerja merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Fransisca Rahmawati (2016) menemukan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Trias Sentosa. Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Satwika dan Ramantha (2015) menemukan bahwa pelatihan auditor berpengaruh positif terhadap kinerja auditor KAP di Bali. Berdasarkan penjelasan dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Pelatihan kerja berpengaruh positif pada kinerja *Account Representative* (AR)

Seorang yang sangat termotivasi akan melakukan upaya substansial untuk menunjang tujuan-tujuan produksi unit kerjanya dan organisasi dimana ia bekerja. Sedangkan, seseorang yang tidak termotivasi hanya memberikan upaya minimum dalam bekerja (Wahab, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Ratna dkk (2016) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan Lidia dan Holtan (2017) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Borwita Citra Prima Surabaya. Selain itu, dalam penelitian Vevi (2013) ditemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penjelasan dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 : Motivasi kerja berpengaruh positif pada kinerja *Account Representative* (AR).

Secara khusus, peningkatan profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja dan kepuasan bagi karyawan, ini merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi. Peningkatan profesionalisme akan dapat membantu

menyelaraskan pencapaian tujuan organisasi dan tujuan personal (Nur dan Yuniawan, 2010). Penelitian yang dilakukan oleh Adnyawati (2013) menemukan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak di KPP Pratama Badung Utara, KPP Pratama Badung Selatan, dan KPP Pratama Tabanan. Penelitian lain dilakukan oleh Victor (2010) menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja auditor pada kantor perwakilan BPK-RI Provinsi Aceh. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Desantio (2015) juga menunjukkan hasil yang serupa yaitu profesionalisme berpengaruh positif pada kinerja akuntan publik. Berdasarkan penjelasan dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3: Profesionalisme berpengaruh positif pada kinerja *Account Representative* (AR).

Seorang karyawan yang ingin sukses dalam karirnya, maka harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Komitmen berarti karyawan ingin tetap mempertahankan keanggotaan mereka dalam organisasi dan bersedia bekerja keras untuk pencapaian tujuan organisasi. Jika fenomena tersebut telah terlihat dalam sikap dan perilaku karyawan, dapat dikatakan bahwa karyawan telah terlihat dalam sikap dan perilaku karyawan, dapat dikatakan bahwa karyawan telah memiliki komitmen organisasi (Hakim, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh dhany dan Anang (2016) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial PT. Jasa Marga Tbk. Penelitian lain juga dilakukan oleh Yohana dan Arja (2013) menemukan bahwa komitmen organisasi mempunyai hubungan yang kuat, signifikan dan terarah (positif) terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Hanan (2008) menemukan bahwa kinerja berkolerasi positif dengan komitmen organisasi. Berdasarkan penjelasan dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H4: Komitmen organisasi berpengaruh positif pada kinerja *Account Representative* (AR).

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KPP Madya yang terletak Jalan Raya Puputan No.29 Renon, Dangin Puri Kelod, Denpasar Timur, Denpasar, Bali dan di KPP Denpasar Timur yang terletak di Jalan Kapten Tantular No.4 GKN II, Denpasar, Bali. Kantor pelayanan pajak tersebut dipilih karena jumlah wajib pajak yang terdaftar relatif banyak dan memiliki potensi pajak yang besar sehingga peran *account representative* menjadi lebih tinggi.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kinerja AR (dependen) merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang *Account Representative* (AR) dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar dan kriteria yang diterapkan pada suatu organisasi tempat ia bekerja, serta variabel independen yaitu pelatihan, motivasi kerja, profesionalisme, dan komitmen organisasi. Pelatihan kerja merupakan suatu proses yang mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar seorang *Account Representative* (AR) bisa terampil dan mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Motivasi kerja merupakan sesuatu yang ada pada diri seorang *Account Representative* (AR) yang dapat mendorong, menggerakkan, dan mengarahkan perilaku *Account Representative* (AR). Profesionalisme merupakan suatu sikap dan perilaku seorang *Account Representative* (AR) terhadap jabatan profesi yang dimiliki. Komitmen organisasi merupakan tingkat sejauh apa seorang *Account Representative* (AR) memihak pada suatu organisasi tempat ia bekerja dan tujuan-tujuannya, serta berniat mempertahankan keanggotaannya dalam perusahaan tersebut. Seluruh variabel diukur dengan indikator pada kuesioner (terlampir) dengan skala likert 5 poin.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Account Representative* (AR) yang bekerja di KPP di Madya dan Denpasar Timur. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 46 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan didalam penelitian ini yaitu menggunakan sampel jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil (Sugiyono, 2014:123).

Data ordinal (skor kuesioner) yang diperoleh dari hasil kuesioner merupakan data kualitatif atau bukan angka sehingga harus ditransformasi menjadi data interval

agar dapat dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik. Teknik transformasi data dari data ordinal ke data interval yang paling sederhana adalah dengan menggunakan Method Of Succesive Interval (MSI) (Adnyawati, 2013). Selanjutnya akan dilakukan pengujian instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas. Hipotesis penelitian akan diuji dengan analisis regresi linear berganda yang didahului dengan pengujian asumsi klasik. Model regresi linear berganda ditunjukkan dengan persamaan sebagai berikut:

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

Keterangan :

- Y = Kinerja *Account Representative* (AR)
- α = Konstanta
- B1-B4 = Koefisien regresi
- e = Variabel pengganggu
- X1 = Pelatihan kerja
- X2 = Motivasi kerja
- X3 = Profesionalisme
- X4 = Komitmen organisasi

IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian instrument menunjukkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Pengujian asumsi klasik juga menunjukkan bahwa persamaan regresi tidak mengandung masalah asumsi klasik baik normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hasil pengujian regresi menunjukkan *adjusted R-square* sebesar 0,774 . Hasil ini berarti variabel pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme, komitmen organisasi berpengaruh sebesar 77,4%, sedangkan sisanya 22,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	T	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients		
1	(Constant)	-3.303	2.558		-1.291	.204
	Pelatihan Kerja	.086	.188	.051	.457	.650
	Motivasi Kerja	.856	.076	.843	11.309	.000
	Profesionalisme	.006	.092	-.008	.065	.948
	Komitmen Organisasi	.147	.133	.112	1.105	.276

Hasil ini menunjukkan pelatihan kerja tidak berpengaruh pada kinerja *Account Representative* (AR). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Simbolon dan Sumadi (2013) yang menyatakan pelatihan kerja berpengaruh positif pada kinerja *Account*

Representative (AR). Namun ada penelitian yang mendukung hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hestin (2013) yang menyatakan bahwa pelatihan kerja tidak berpengaruh pada kinerja *Account Representative* (AR). Tingkat perputaran pegawai yang tinggi di Direktorat Jenderal Pajak menyebabkan *account representative* tidak dapat mengikuti pelatihan dengan maksimal.

Hasil ini menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif pada kinerja *Account Representative* (AR). Semakin tinggi motivasi kerja AR maka semakin tinggi pula kinerja *Account Representative* (AR), sejalan dengan penelitian Aristarini dkk (2014). Organisasi diharapkan memberikan insentif sebagai salah satu bentuk motivasi sehingga AR dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak.

Hasil ini menunjukkan profesionalisme tidak berpengaruh pada kinerja *Account Representative* (AR). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Desantio (2015). Perpindahan pegawai yang relatif tinggi di kantor pajak menyebabkan seorang AR harus menangani wajib pajak yang berbeda. Hal ini menyebabkan seorang AR memerlukan waktu yang lebih banyak agar dapat mempelajari karakteristik wajib pajak yang ditangani. Hal ini berpengaruh pada pemahaman dan profesionalisme seorang AR.

Hasil ini menunjukkan komitmen organisasi tidak berpengaruh pada kinerja *Account Representative* (AR). Hasil ini tidak sejalan dengan Ranti Savitri (2016) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasi berkaitan dengan jangka waktu seseorang ditempatkan di lokasi kantor yang sama. Seringnya perpindahan tugas pegawai pajak mempengaruhi komitmen pegawai terhadap sebuah organisasi. Keterikatan emosional yang rendah terhadap lingkungan kerja dapat mengurangi komitmen organisasi seseorang.

V. KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

Berdasarkan rumusan masalah hasil analisis data dan pembahasan maka penulis dapat simpulkan bahwa pelatihan, profesionalisme, dan komitmen organisasi tidak berpengaruh pada kinerja

Account Representative (AR). Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja *Account Representative* (AR).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu tidak mencantumkan karakteristik masa kerja dan jumlah sampel yang relatif sedikit. Masa kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Jumlah sampel dalam penelitian yang minimal karena ijin penelitian ditolak pada salah satu wilayah Kantor Pelayanan Pajak. Berdasarkan hasil penelitian, simpulan dan keterbatasan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan/Instansi *Account Representative* (AR) disarankan terus meningkatkan motivasi kerja mereka khususnya kreatifitas dalam bekerja sehingga tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat diselesaikan dengan maksimal. *Account Representative* (AR) juga diharapkan meningkatkan profesionalisme mereka melalui peningkatan independensi terhadap status penugasan. Peningkatan independensi akan berdampak pada peningkatan kepercayaan wajib pajak kepada *Account Representative* (AR) sehingga wajib pajak akan lebih terbuka mengenai masalah perpajakan yang mereka alami.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Perlu dilakukan penganalisisan terhadap variabel-variabel lain untuk menguji variabel-variabel lain yang diduga mempunyai pengaruh terhadap munculnya penurunan kinerja, misalnya stresor kerja, beban kerja yang tinggi, upah yang kurang, masa kerja dan lain sebagainya.
 - b. Metode pengumpulan data perlu ditambahkan dengan metode lain, misalnya melakukan wawancara langsung dalam pengisian kuesioner untuk mendapatkan jawaban yang lebih pasti dari responden. Populasi penelitian sebaiknya diperluas yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak seluruh Bali untuk memperoleh hasil yang lebih robust.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyawati, Ida Ayu Mas. 2013. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Motivasi Kerja, Pelatihan Kerja, Pengalaman Kerja, Lingkungan Kerja, dan Profesionalisme pada Kinerja Pemeriksa Pajak (Study Kasus Pemeriksa Pajak KPP Pratama Badung Utara, KPP Pratama Badung Selatan, Dan KPP Pratama Tabanan). *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Ameeq-ul-Ameeq and Furqan Hanif. 2013. Impact of Training on Employee's Development and Performance in Hotel Industry of Lahore, Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4(4), pp: 68-82.
- Aristarini, Luh, I Ketut Kirya, dan Ni Nyoman Yulianthini. 2014. Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pemasaran PT Adira Finance Singaraja. *E-Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 2 (1).
- Daud, Ameido. 2016. Sri Mulyani Waspada Efek Negatif Tax Amnesty bagi Perekonomian. <http://katadata.co.id/berita/2016/08/26/sri-mulyani-waspada-efek-negatif-tax-amnesty-bagi-perekonomian>. Diakses tanggal 15, bulan Oktober, tahun 2016.
- . 2016a. Tax Amnesty Terburu-Buru, Sri Mulyani: Pegawai Pajak Kewalahan <http://katadata.co.id/berita/2016/08/26/tax-amnesty-terburu-buru-sri-mulyani-pegawai-pajak-kewalahan>. Diakses tanggal 15, bulan Oktober, tahun 2016.
- Desantio Prabowo. 2015. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, *Turnover Intentions* dan Independensi Akuntan Publik. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Dhany, Anang. 2016. Pengaruh Partisipatif Anggaran, Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial PT. Jasa Marga Tbk. *Jurnal ilmu dan riset Akuntansi*. Vol.5. No.9.
- Direktorat Jendral Pajak Kementrian. 2012. *Account Representative Andalan Republik Tercinta*. <http://www.pajak.go.id/content/news/account-representative-andalan-republik-tercinta>. Diakses tanggal 25, bulan Maret, tahun 2018.
- . 2016. Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. <http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak>. Diakses tanggal 20, bulan September, tahun 2016.
- Elnaga, Amir and Amen Imran. 2013. The Effect of Training on Employee Performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4), pp: 137-147.
- Ester Yohannah. 2012. Tinjauan atas Sosialisasi Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan). *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*.
- Fasmi, Lasnofa dan Fauzan Misra. 2014. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 5 (1), pp: 76-87.
- Febri Alfiansyah. 2012. Pengaruh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara). *Jurnal Akuntansi UNESA*, 1(1).
- . 2016. Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Trias Sentosa, Krian Sidoarjo. <http://media.neliti.com/media/publications/57136-ID-pengaruh-pelatihan-kerja-dan-motivasi-ke.pdf>.
- Hakim, Adnan. 2015. Effect Of Organizational Culture, Organizational Commitment To Performance: Study In Hospital Of District South Konawe Of Southeast Sulawesi. *The International Journal Of Engineering And Science (IJES)*, 5, pp: 33-41.
- Hestin Mutmainah. 2013. Pengaruh Kompensasi, Pelatihan, Dan Peran Supervisor Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Karyawan Paguyuban Batik Laweyan Surakarta. *Jurnal GRADUASI* , 5, pp: 1-20.
- <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/>

- view/id/1286, 2016 diakses tanggal 02, bulan Oktober, tahun 2016.
- Lidia, Hotlan. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT Borwita Citra Prima Surabaya. *Jurnal AGORA*. Vol. 5, No. 1.
- Lubis, Arfan Ikhsan. 2009. *Akuntansi Keprilakuan*. Medan : Penerbit Salemba Empat.
- Mamangkey, Trisofia Junita, Altje Tumbel, Dan Yantje Uhing. 2015. Pengaruh Pelatihan, Pengalaman dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bangun Wenang *Beverages Company Manado. Jurnal EMBA*, 3 (1), pp: 737-747.
- Mamik. 2010. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Majalah Ekonomi*, 20, (1).
- Mangkuprawira, Sjafriz. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta Selatan : Penerbit Gahlia Indonesia.
- Mohammad Jasim Uddin, Rumana Huq Luva, and Saad Md. Maroof Hossian. 2013. Impact of Organizational Culture on Employee Performance and Productivity: A Case Study of Telecommunication Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 8 (2), pp: 63- 77.
- Nasrullah Dali and Arifuddin Mas'ud. 2014. The Impact of Professionalism, Locus of Control, and Job Satisfaction on Auditors' Performance: Indonesian Evidence. *International Journal of Business and Management Invention*, 3 (10), pp: 63- 73.
- Nur Cahyani dan Ahyar Yuniawan. 2010. Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 17 (1), pp: 10-23.
- Ratna Dewi, Desak Ketut, I Wayan Suwendra, dan Ni Nyoman Yulianthini. 2016. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 4.
- Setyani Sri Haryanti dan Sapuan. 2010. Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Komunikasi, Tingkat Pendidikan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai SMP Negeri 2 Giritontro Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Excellen*, 1 (1), pp: 31- 48.
- Shukla, Naveen Kumar. 2012. How Motivation Factor Affect The Organizational Effectiveness. *International Journal of Management Research and Review*, 2(3), pp: 430- 435.
- Simbolon, T.I.M. dan I.K. Sumadi, 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemeriksa Pajak Di KPP Pratama Denpasar Timur dan Badung Selatan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 3 (3), pp: 198-215.
- Sugiyono dan Agus Susanto. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS dan LISREL*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sumarsono, Sonny. 2004. *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Vevi Gusrini Vionita. 2013. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha Smk Negeri Di Kota Payakumbuh. *Skripsi Sarjana Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.
- Victor. 2010. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Auditor Studi pada Kantor Perwakilan BPK-RI Provinsi Aceh.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yohana, Arja. 2013. Hubungan Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Vol.3.No.2. *jurnal Tax & Accounting Review*.

4. KOMITMEN ORGANISASI

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	R	S	SS
1	Saya bangga menjadi bagian dari organisasi di tempat saya bekerja					
2	Saya merasa menjadi bagian dari organisasi di tempat saya bekerja					
3	Saya sangat peduli terhadap masalah yang terjadi di organisasi tempat saya bekerja					
4	Saya mau berusaha untuk mensukseskan organisasi di tempat saya bekerja					
5	Dalam bekerja, saya sangat menjunjung tinggi nilai-nilai organisasi di tempat saya bekerja					
6	Alasan utama saya tetap bekerja di organisasi ini adalah karena loyalitas terhadap organisasi					

5. KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	R	S	SS
1	Saya tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan target					
2	Saya selalu berupaya memperbaharui pengetahuan perpajakan saya					
3	Dalam menyelesaikan pekerjaan, saya mampu mengerjakan tepat pada waktunya					
4	Jumlah wajib pajak yang saya tangani terlalu banyak sehingga saya tidak bisa bekerja secara maksimal					
5	Saya akan tetap bekerja sebagai <i>Account Representative</i> walaupun gaji saya dipotong untuk keperluan tugas <i>Account Representative</i>					