

**HUBUNGAN PROFESIONALISME, KOMITMEN ORGANISASI,  
IKLIM ORGANISASI, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI ACCOUNT REPRESENTATIVE DI KPP PRATAMA  
SURABAYA RUNGKUT**

**Yohana Sara Kristin dan Arja Sadjiarto**

Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra

Email: m32410152@john.petra.ac.id

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah hubungan antara profesionalisme, komitmen organisasi, iklim organisasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai Account Representative di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Data dalam penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 25 orang pegawai Account Representative di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Teknik analisa data menggunakan analisa korelasi bivariat non parametik rank spearman, uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme, komitmen organisasi, dan iklim organisasi, mempunyai hubungan positif terhadap kinerja pegawai Account Representative di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Sedangkan, stres kerja mempunyai hubungan negatif terhadap kinerja pegawai Account Representative di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

**Kata kunci:** Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi, Stres Kerja, Kinerja Pegawai Account Representative

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to know whether there was a correlation of professionalism, organizational commitment, organizational climate, and job stress of Account Representative employee's performance Tax Service Office in Surabaya Rungkut. The data were obtained by using questionnaires completed by 25 Account Representative employee's of Tax Service Office in Surabaya Rungkut. The data analysis used Bivariat Non Parametric Rank Spearman Correlations analysis, validity test, reliability test, hypothesis test, and classical assumption test. The results showed that professionalism, organizational commitment, and organizational climate, had positive correlation on Account Representative employee's performance of Tax Service Office in Surabaya Rungkut. While job stress had negative correlation on Account Representative employee's performance of Tax Service Office in Surabaya Rungkut.*

**Keywords:** Professionalism, Organizational Commitment, Organizational Climate, Job Stress, Account Representative Employee's Performance

## PENDAHULUAN

Semenjak tahun 2002, modernisasi telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam reformasi administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel. Berbagai hal telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan yang prima dan optimal bagi Wajib Pajak (WP). Perubahan struktur organisasi juga dilakukan DJP dimana terdapat posisi baru yaitu *Account Representative* sejak tanggal 20 Februari 2006. *Account Representative* merupakan ujung tombak pelayanan. Jumlah *Account Representative* DJP sudah cukup banyak, sekitar 11 ribu atau 35% dari total pegawai DJP yang berjumlah 31.486 orang. Namun jumlah itu masih kurang dari jumlah idealnya dimana seharusnya 1 *Account Representative* melayani maksimal 500 WP, tapi kenyataannya di atas angka tersebut.

Dalam pelayanannya *Account Representative* harus mampu bekerja secara profesional yang tentunya memerlukan kemampuan yang baik tentang perpajakan baik *soft skill* dan *hard skill*. Profesionalisme mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap variabel kinerja 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. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia

yang baik dan komitmen organisasi yang kuat agar dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Individu yang memiliki komitmen organisasi rendah cenderung untuk melakukan cara untuk mengganggu kinerja organisasi seperti kelambanan dalam bekerja, keluhan, mogok kerja dan *turn over*. Tetapi individu yang terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk memenuhi komitmen terhadap organisasi yang akan memunculkan loyalitas pegawai kepada organisasi dan pegawai memiliki rasa ketergantungan dan tanggung jawab pada organisasi. (Daft, 2003:11).

Selain itu, terdapat juga iklim organisasi yang mampu menunjang organisasi dalam mencapai tujuannya. Iklim organisasi yang kondusif akan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja secara optimal dengan memberikan rasa aman. Day dan Bedeian (1991) dalam penelitiannya menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja dari pegawai. Sehingga berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja pegawainya. Dalam pelaksanaan kerja terdapat waktu dan jumlah pekerjaan yang tidak bisa diatur waktunya sehingga kadang membuat pekerjaan menumpuk dan menimbulkan stres kerja pada pegawai. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengatasi tuntutan mampu menimbulkan stres kerja (Robbins dalam Desiana, 2003).

Adapun penelitian yang dilakukan saat ini adalah menganalisis pengaruh profesionalisme, komitmen organisasi, iklim organisasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. KPP Pratama Surabaya Rungkut melayani dalam cakupan 16 Kelurahan yang memiliki cukup banyak WP. Wilayah cakupan KPP Pratama Surabaya Rungkut juga terdapat kawasan industri yang menjadi WP Badan

yang ditangani sekitar 5000 WP Badan. Tak hanya WP Badan saja, KPP Pratama Surabaya Rungkut melayani sekitar 32000 WP Orang Pribadi. Pengertian *Account Representative* di lingkungan DJP yaitu:

“Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu”. (DJP: 2008)

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di KPP yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Menurut DJP kinerja *Account Representative* dapat dinilai melalui tanggung jawab, tugas *Account Representative* yang berhubungan langsung dengan WP maupun atasannya, dan kode etik yang meliputi kewajiban dan larangan bagi *Account Representative* sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006.

### **Hubungan Profesionalisme Terhadap Kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut**

Profesionalisme menurut Siagian (2009:163) adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat dengan indikator profesionalisme antara lain, kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia, teknologi informasi, dan keandalan. Sedangkan indikator profesionalisme *Account Representative* menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129) antara lain: (1) *Knowledge* (Pengetahuan) dalam menguasai ketentuan perpajakan, semua jenis pajak, dan teknologi informasi. (2) *Skill* (Kemampuan) 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* (Sikap) kreatif, komunikatif, proaktif, dan inovatif.

Profesionalisme kerja diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan dalam melakukan tugas sesuai bidang dan prosedurnya dengan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat. Profesionalisme kerja diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan dalam melakukan tugas sesuai bidang dan prosedurnya dengan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat. Menurut Achmad Gani (2009) persepsi pegawai tentang profesionalisme berupa tindakan yang konsisten, tegas dan disiplin menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai sangat baik dan berperan penting terhadap peningkatan kinerja. Rumusan hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat hubungan antara profesionalisme dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

H<sub>1</sub> : Ada hubungan antara profesionalisme dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

### **Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut**

Seperti yang dikemukakan Luthans (2006), bahwa komitmen organisasi sebagai sikap didefinisikan sebagai: (1) keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu. (2) Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi (3) Keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Menurut Mowday, Porter, dan Steers (1982:186) mengatakan bahwa pegawai yang

memiliki komitmen organisasi yang lebih tinggi akan lebih termotivasi untuk hadir dalam organisasi dan berusaha mencapai tujuan organisasi dan mendefinisikan komitmen organisasi sebagai *the relative strength of an individual's identification with and involvement in a particular organization*. Sehingga komitmen mampu menghasilkan sesuatu yang lebih dari hanya loyalitas karena akan menciptakan hubungan yang aktif dengan organisasi dimana pegawai bersedia memberikan sesuatu dari diri mereka untuk membantu keberhasilan organisasi.

Suliman (2002) mengemukakan bahwa komitmen yang kuat baik yang timbul secara langsung (*affective commitmen*) maupun yang berkelanjutan (*continuance commitmen*) memberikan kontribusi yang tinggi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan komitmen yang kuat, karyawan akan termotivasi untuk bekerja keras demi kemajuan organisasi. Rumusan hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

H<sub>2</sub> : Ada hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

### **Hubungan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut**

Stinger (Wirawan, 2007) menyatakan iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi-persepsi seperti struktur, standar-standar, tanggungjawab, pengakuan, dan dukungan yang dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung pada kinerja anggota organisasi. Iklim organisasi bukanlah hal yang dapat dilihat secara nyata tetapi sesuatu yang dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan

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

Maryadi (2012) Iklim organisasi juga berhubungan positif dengan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Suatu kondisi organisasi yang kondusif sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Rumusan hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat hubungan antara iklim organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

H<sub>3</sub> : Ada hubungan antara iklim organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

### **Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut**

Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengatasi tuntutan mampu menimbulkan stres kerja (Robbins dalam Desiana, 2003). Walaupun sumber stres kerja tersebut sama, tetapi reaksi seseorang dalam menghadapinya dapat berbeda-beda dikarenakan perbedaan individual yang memungkinkan sebagian orang tidak mengalami stres kerja dan sebagian lainnya mengalami stres kerja. Selye mengemukakan Perbedaan respon atau tanggapan dari individu yang mengalaminya menyebabkan perbedaan dalam tingkat stres.

Menurut Muhammad Jamal (2012) stres kerja merupakan reaksi individu untuk karakteristik lingkungan kerja yang tampak emosional dan

mengancam fisik. Ini menunjukkan dalam melaksanakan tugasnya kemampuan individu belum siap menanganinya. Dalam penelitiannya dia mengemukakan bahwa stres kerja mempunyai hubungan dan berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Tetapi di penelitian lain yang dilakukan oleh Tommy Meilitza (2009) mengemukakan bahwa faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja adalah faktor stres tiap individu, dimana keduanya memiliki hubungan yang signifikan. Rumusan hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

H<sub>4</sub> : Ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan profesionalisme, komitmen organisasi, iklim organisasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari profesionalisme, komitmen organisasi, iklim organisasi, dan stres kerja. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik

*sampling* jenuh yaitu 25 responden dari KPP Pratama Surabaya Rungkut yang dibagikan.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan data ordinal dan skala Likert dengan 4 poin. Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel berjumlah 49 item pertanyaan. Sebelum dianalisis, data akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,06.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah teknik Korelasi Rank Spearman digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan dua variabel atau lebih berskala ordinal dengan menggunakan *software SPSS* edisi 17. Patokan pengambilan keputusan berikut:

- Jika probabilitas atau signifikansi  $<$  0,05, hubungan kedua variabel signifikan.
- Jika probabilitas atau signifikansi  $>$  0,05, hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Untuk menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan, maka digunakan kriteria angka korelasi sebagai berikut :

- 0 : Tidak ada korelasi
- $>0 - 0,25$  : Korelasi sangat lemah
- $>0,25 - 0,5$  : Korelasi cukup
- $>0,5 - 0,75$  : Korelasi kuat
- $>0,75 - 0,99$  : Korelasi sangat kuat
- 1 : Korelasi sempurna

Korelasi dapat positif dan negatif. Korelasi positif menunjukkan arah yang sama hubungan antar variabel, artinya 1 variabel besar, maka variabel 2 semakin besar pula. Sebaliknya, korelasi negatif menunjukkan arah yang berlawanan, artinya jika variabel 1 besar, maka variabel 2 menjadi kecil. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- Jika probabilitas atau signifikansi  $<$  0,05, H<sub>0</sub> ditolak.

- Jika probabilitas atau signifikansi  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 25 responden yang merupakan pegawai *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Berdasarkan data dalam kuesioner, diketahui bahwa wajib pajak yang menjadi responden terdiri dari 16 orang laki-laki dan sisanya sejumlah 9 orang adalah perempuan.

Berdasarkan data dalam kuesioner, diketahui bahwa sebanyak 13 orang memiliki pendidikan terakhir D-3, 1 orang memiliki pendidikan terakhir D-1, 10 orang memiliki pendidikan terakhir S-1, dan 1 orang memiliki pendidikan terakhir S-2.

Berdasarkan data dalam kuesioner, diketahui bahwa sebanyak 3 orang telah bekerja selama 7 tahun, 10 orang telah bekerja selama 4 - 6 tahun, 10 orang telah bekerja selama 1 - 3 tahun, dan 2 orang telah bekerja selama kurang dari 1 tahun. Jumlah WP yang ditangani ini ditentukan berdasarkan wilayah dan karakteristik dari WP itu sendiri. Seorang *Account Representative* dapat menangani 50 - 621 WP Badan dan 400 - 3668 WP Orang Pribadi. Sebanyak 22 orang pegawai *Account Representative* yang lebih sering dihubungi oleh WP terlebih dahulu dalam hal kontak langsung dengan WP dan 3 orang pegawai *Account Representative* yang lebih sering menghubungi WP terlebih dahulu dalam hal kontak langsung dengan WP. Pegawai *account representative* paling sering melakukan kontak langsung dengan WP dalam hal bimbingan/ himbauan mengenai ketentuan perpajakan serta konsultasi teknis perpajakan kepada WP, pengawasan kepatuhan formal dan material WP atas pemenuhan kewajiban perpajakan, dan melaksanakan penelitian dalam rangka penerbitan

Bukti Pemindahbukuan berdasarkan permohonan WP dalam 1 tahun. Sedangkan dalam hal membuat/memutakhirkan Profil WP, merekonsiliasikan data WP (*Data Matching*), membuat konsep Surat Keterangan Fiskal Non Bursa, dan membuat konsep Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB) dan Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB) pegawai *Account Representative* jarang melakukan kontak langsung dengan WP karena hal tersebut dilakukan pegawai *Account Representative* dalam menanggapi permohonan WP. Pegawai *Account Representative* memang mempunyai tugas yang berhubungan dengan WP tetapi tidak semua tugasnya pegawai *Account Representative* melakukan kontak langsung dengan WP.

Penelitian ini telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Untuk uji validitas nilai  $r$  hitung untuk semua item pertanyaan memiliki nilai  $>$  dari  $r$  tabel. Untuk uji reliabilitas, semua variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$ . Uji asumsi klasik yang telah dilakukan yaitu uji normalitas. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang dilakukan data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

**Tabel 1 Hasil Analisa Korelasi Bivariat Non Parametrik Rank Spearman.**

	KinerjaA
	R
Spearman' PROFESIONA	.696**
s rho LISME	
Correlation Coefficient	
Sig. (2-tailed)	.000
N	25
KomitmenOrga	.640**
nisasi	
Correlation Coefficient	
Sig. (2-tailed)	.001
N	25

IklimOrganisasi	Correlation	.592**
	Coefficient	
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	25
StresKerja	Correlation	-.510**
	Coefficient	
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	25
KinerjaAR	Correlation	1.000
	Coefficient	
	Sig. (2-tailed)	.
	N	25

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa nilai korelasi dari variabel profesionalisme, komitmen organisasi, iklim organisasi, stres kerja, dan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut menunjukkan adanya hubungan.

Nilai koefisien korelasi profesionalisme sebesar 0,696 menunjukkan korelasi yang kuat antara profesionalisme dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut karena nilai koefisien korelasi berada pada nilai  $>0,5$  sampai dengan 0,75. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan bahwa profesionalisme memiliki korelasi positif terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Artinya jika variabel profesionalisme tinggi, maka kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut semakin tinggi pula. Nilai probabilitas atau signifikansi profesionalisme sebesar 0,000 menunjukkan hubungan antara profesionalisme dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut signifikan karena karena nilai probabilitas atau signifikansi  $<0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa profesionalisme mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja

*Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Nilai koefisien korelasi komitmen organisasi sebesar 0,640 menunjukkan korelasi yang kuat antara komitmen organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut karena nilai koefisien korelasi berada pada nilai  $>0,5$  sampai dengan 0,75. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi memiliki korelasi positif terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Artinya jika variabel komitmen organisasi tinggi, maka kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut semakin tinggi pula. Nilai probabilitas atau signifikansi komitmen organisasi sebesar 0,001 menunjukkan hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut signifikan karena karena nilai probabilitas atau signifikansi  $<0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Nilai koefisien korelasi iklim organisasi sebesar 0,592 menunjukkan korelasi yang kuat antara iklim organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut karena nilai koefisien korelasi berada pada nilai  $>0,5$  sampai dengan 0,75. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan bahwa variabel iklim organisasi memiliki korelasi positif terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Artinya jika variabel iklim organisasi tinggi, maka kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut semakin tinggi pula. Nilai probabilitas atau signifikansi iklim organisasi ( $X_3$ ) sebesar 0,002 menunjukkan hubungan antara iklim organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut signifikan karena karena nilai probabilitas atau signifikansi  $<0,05$ . Jadi

dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Nilai koefisien korelasi stres kerja sebesar - 0,510 menunjukkan korelasi yang kuat antara stres kerja dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut karena nilai koefisien korelasi berada pada nilai  $>0,5$  sampai dengan  $0,75$ . Nilai koefisien korelasi negatif pada variabel stres kerja menunjukkan bahwa variabel stres kerja memiliki korelasi negatif terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Artinya jika variabel stres kerja tinggi, maka kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut menjadi rendah. Nilai probabilitas atau signifikansi stres kerja sebesar  $0,009$  menunjukkan hubungan antara stres kerja dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut signifikan karena karena nilai probabilitas atau signifikansi  $<0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja mempunyai hubungan yang negatif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Uji hipotesis antara profesionalisme terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut menghasilkan nilai signifikansi  $(0,000) < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak dan disimpulkan bahwa ada hubungan antara profesionalisme dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Uji hipotesis antara komitmen organisasi terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut menghasilkan nilai signifikansi  $(0,001) < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak dan disimpulkan bahwa ada hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Uji hipotesis antara iklim organisasi terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut menghasilkan nilai signifikansi  $(0,002) < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak dan disimpulkan bahwa ada hubungan antara iklim organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Uji hipotesis antara stres kerja terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut menghasilkan nilai signifikansi  $(0,009) < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak dan disimpulkan bahwa ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada Bab 4, maka kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut:

1. Ada hubungan antara profesionalisme dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.
2. Ada hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.
3. Ada hubungan antara iklim organisasi dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.
4. Ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Berdasarkan tabel hasil analisa korelasi bivariat non parametrik rank spearman keempat variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hubungan profesionalisme ( $X_1$ ), komitmen organisasi ( $X_2$ ), dan iklim organisasi ( $X_3$ ) terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama

Surabaya Rungkut kuat dan searah (positif). Sedangkan, hubungan stress kerja ( $X_4$ ) terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut kuat dan berlawanan arah (negatif). Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang didapat maka peneliti menyarankan beberapa hal yang diharapkan dapat membantu KPP Pratama Surabaya Rungkut dalam memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak. Saran yang diberikan dengan melihat beban kerja dan luasnya wilayah kerja *account representative*, perlu dilakukan penambahan jumlah *account representative* sehingga pelaksanaan pelayanan dan pengawasan intensif kepada wajib pajak dapat semakin efektif. Pembagian tugas juga penting agar *account representative* tidak mengalami tekanan dalam pekerjaannya.

*Account representative* mempunyai dua tugas yang berhubungan dengan Wajib Pajak dan atasannya. Setiap *Account Representative* dalam pembagian tugas yang perlu diperhatikan adalah wilayah dan karakteristik WP. Pembagian jumlah WP ini tidak melihat dari segi *Account Representative*. Bisa saja *Account Representative* yang lulusan D3 lebih banyak menangani WP dari pada *Account Representative* yang lulusan S-1. Ataupun juga pengalaman kerja juga tidak menentukan jumlah WP yang akan ditangani. Bisa saja *Account Representative* yang punya pengalaman kerja lebih lama jumlah WP yang ditangani tidak sebanyak *Account Representative* yang pengalamanya kerjanya baru. Jadi pembagian ini dilihat dari segi WP tersebut. *Account Representative* yang punya pengalaman kerja lebih lama akan menangani jumlah WP yang lebih sedikit dari WP yang baru bekerja. Memang jumlah WP yang ditangani sedikit, tetapi bisa saja WP yang ditangani itu adalah WP besar (jenis usaha dan omzet). Terkait dengan tugas yang berhubungan dengan Wajib Pajak *Account representative* mempunyai banyak tugas tetapi tidak semua tugas tersebut membutuhkan kontak langsung dengan Wajib

Pajak. Tugas yang berhubungan dengan WP adalah tugas-tugas yang lebih administratif.

Profesionalisme mempunyai hubungan yang kuat, signifikan dan searah (positif) terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hal ini sesuai dengan penelitian Achmad Gani (2009) bahwa profesionalisme mempunyai hubungan positif dan merupakan pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja, dimana apabila pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan telah menunjukkan sikap profesionalisme dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukkan kinerja yang baik.

Komitmen organisasi mempunyai hubungan yang kuat, signifikan dan searah (positif) terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hal ini sesuai dengan penelitian Suliman (2002) mengemukakan bahwa komitmen yang kuat baik yang timbul secara langsung (*affective commitmen*) maupun yang berkelanjutan (*continuance commitmen*) memberikan kontribusi yang tinggi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan komitmen yang kuat, karyawan akan termotivasi untuk bekerja keras demi kemajuan organisasi.

Iklim organisasi mempunyai hubungan yang kuat, signifikan dan searah (positif) terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hal ini sesuai dengan penelitian Maryadi (2012) Iklim organisasi juga berhubungan positif dengan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Suatu kondisi organisasi yang kondusif sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, Chruich (1992) mengemukakan bahwa elemen pendukung kondusifitas iklim organisasi yang meliputi bermacam tipe perilaku yang terdiri dari manajer senior, atasan langsung, dan anggota kelompok kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja dan kepuasan pegawai.

Stress kerja mempunyai hubungan yang kuat, signifikan dan berlawanan arah (negatif) terhadap

kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hal ini sesuai dengan penelitian Muhammad Jamal (2012) stres kerja merupakan reaksi individu untuk karakteristik lingkungan kerja yang tampak emosional dan mengancam fisik. Ini menunjukkan dalam melaksanakan tugasnya kemampuan individu belum siap menanganinya. Dalam penelitiannya dia mengemukakan bahwa stres kerja mempunyai hubungan dan berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Gani, 2009, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor PBB*, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.7.No.1, Universitas Muslim Indonesia (UMI), Makasar.
- Benny Kurniawan, (2012). *Metodologi Penelitian*, Tangerang: Jelajah Nusa,
- Chruch Allan H. Et al, 1992, *Revolution or Revolution in the Values of Organization Development: Commentary on the State of the Field*. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 5, No. 4 P. 6-23.
- Campbell, A. K., Ed., 1970. *The States and the Urban Crisis*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Daft, Richard L. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Day David V. Dan Bedeian G. Arthur, 1991, *Predicting Performance Across Organizations: The Interaction of Work Orientation and Psychological Climate*. *Journal of Management*. Vol. 7, No. 3 P.589-600.
- Denison Daniel R., 1996, *What is The Difference between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native's Point of View on a Decade of Paradigm Wars*. *The Academy of Management Review*. Vol. 21, No. 3, P. 619-654.
- Dunham, Randall B., Jean A. Grube, dan Maria B. Castaneda. 1994. *Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definition*. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79. No. 3, 370-380.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kalbers, Lawrence P. Dan Fogarty, Timothy J. 1995. *Professionalism and Its Consequences: A Study of Internal Auditors*, *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 14: 64-86. Ohio.
- Kartiningih, 2007, *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)*, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, *tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern*. (2006, 20 Februari).
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi, (alih Bahasa V.A Yuwono, dkk)*, Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: Andi.
- Mahsun, M., (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Maryadi, 2012. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Guru SD Di Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang*. Manajemen Pendidikan, IKIP PGRI, Semarang.
- Mowday R, Porter L, Steers R, 1982. *Employee-organization Hnkages In P. Warr (Ed.), Orgatiization ,i and occupational psychology*, New York: Academic Press, pp. 219-229.
- Resmi Siti, 2008. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat.

- Tahir, Riyani 2007. *Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Guru Sekolah Luar Biasa Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Robbins, Stephen P. Dan Mary Coulter. (2005). *Management*. 8<sup>th</sup> Edition. Prentice Hall, New Jersey.
- Siagian, Sondang. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Steers, R., dan Porter, L. (1991). *Motivation and work behavior edisi ke 5*. New York: McGraw-Hill.
- Suliman, A.M.T., 2002, *Is it really a mediating construct? The mediating role of organisational commitment in work climate-performance relationship, The Journal of Management Development*, 21, 3, pp.170-183
- Meilitza, Tommy 2009. *Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ATC Makassar Air Traffic Service Center PT. Angkasa Pura I*.
- I Wayan Suartana, 2000. *Anteseden dan Konsekuensinya Job Insecurity dan Intensi Keluar pada Internal Auditor*. Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan penelitian* Jakarta: Salemba Empat.
- Ahmad Gani, 2009, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor PBB*, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.7.No.1, Universitas Muslim Indonesia (UMI), Makasar.
- Benny Kurniawan, (2012). *Metodologi Penelitian*, Tangerang: Jelajah Nusa,
- Chruch Allan H. Et al, 1992, *Revolution or Revolution in the Values of Organization Development: Commentary on the State of the Field*. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 5, No. 4 P. 6-23.
- Campbell, A. K., Ed., 1970. *The States and the Urban Crisis*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Daft, Richard L. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Day David V. Dan Bedeian G. Arthur, 1991, *Predicting Performance Across Organizations: The Interaction of Work Orientation and Psychological Climate*. *Journal of Management*. Vol. 7, No. 3 P.589-600.
- Denison Daniel R., 1996, *What is The Difference between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native's Point of View on a Decade of Paradigm Wars*. *The Academy of Management Review*. Vol. 21, No. 3, P. 619-654.
- Dunham, Randall B., Jean A. Grube, dan Maria B. Castaneda. 1994. *Organizational Comitment: The Utility of an Integrative Definition*. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79. No. 3, 370-380.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kalbers, Lawrence P. Dan Fogarty, Timothy J. 1995. *Profesionalism and Its Consequences: A Study of Internal Auditors, Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 14: 64-86. Ohio.
- Kartiningasih, 2007, *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)*, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, *tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern*. (2006, 20 Februari).

- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, (alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: Andi.
- Mahsun, M., (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Maryadi, 2012. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Guru SD Di Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang*. Manajemen Pendidikan, IKIP PGRI, Semarang.
- Mowday R, Porter L, Steers R, 1982. *Employee-organization Hnkages In P. Warr (Ed.), Orgatiization ,i and occupational psychology*, New York: Academic Press, pp. 219-229.
- Resmi Siti, 2008. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat.
- Tahir, Riyani 2007. *Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Guru Sekolah Luar Biasa Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Robbins, Stephen P. Dan Mary Coulter. (2005). *Management. 8<sup>th</sup> Edition*. Prentice Hall, New Jersey.
- Siagian, Sondang. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Steers, R., dan Porter, L. (1991). *Motivation and work behavior edisi ke 5*. New York: McGraw-Hill.
- Suliman, A.M.T., 2002, *Is it really a mediating construct? The mediating role of organisational commitment in work climate-performance relationship, The Journal of Management Development*, 21, 3, pp.170-183
- Meilitza, Tommy 2009. *Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ATC Makassar Air Traffic Service Center PT. Angkasa Pura I*.
- I Wayan Suartana, 2000. *Anteseden dan Konsekuensinya Job Insecurity dan Intensi Keluar pada Internal Auditor*. Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan penelitian* Jakarta: Salemba Empat.