



BAB II

KAJIAN PUSTAKA



Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Landasan Teoritis

1. Kompetensi

a. Definisi Kompetensi.

Pengertian Kompetensi menurut Syaiful F. Prihadi (2004:85) menyatakan bahwa kompetensi sebagai masukan atau proses yang diperlukan untuk mencapai kinerja terbaik, dan pada pokoknya bertujuan merancang model kompetensi atau kriteria perilaku manusia yang berkolerasi kuat dengan kinerja yang efektif

Menurut Mangkunegara (2014:113) bahwa kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

Spencer dan Spencer dalam Emmyah (2009:34) mengemukakan bahwa kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (superior per) di tempat kerja

Sebagai konsekuensi dari definisi kompeten atau kompetensi ini, atau yang lain maka pengertian kompetensi merujuk pada kemampuan orang untuk memenuhi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



persyaratan perannya saat ini atau masa mendatang. Dengan demikian, kompetensi tidak hanya terkait dengan kinerja saat ini. Kompetensi juga bisa untuk meramalkan kinerja masa mendatang karena kompetensi merupakan karakteristik yang berkelanjutan yang umumnya tidak bisa hilang.

Menurut Syaiful F. Prihadi (2004:83) Salah satu masalah berkaitan dengan konsep kompeten atau kompetensi adalah istilah tersebut digunakan untuk merujuk pada kemampuan untuk melaksanakan suatu jabatan atau tugas secara kompeten dan juga pada bagaimana seharusnya orang berperilaku untuk menjalankan peran secara kompeten untuk mencapai target. Banyak komentator akademis yang berpendapat bahwa kompeten harus dibedakan dengan kompetensi.

Kompetensi yang beracuan deskripsi tugas-tugas dan output jabatan cenderung disebut kompeten, sementara kompetensi yang berorientasi pada deskripsi perilaku manusia dipahami sebagai kompetensi. Hal ini diungkapkan oleh Syaiful F. Prihadi (2004:85)

b. Komponen Kompetensi

Palan dalam Emmyah (2009:27) membagi komponen kompetensi kedalam 5 (lima) komponen, yaitu:

(1) Pengetahuan

kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan fisik atau mental. Meliputi masalah teknis, administratif, proses kemanusiaan, dan sistem.

(2) Keterampilan

Merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(3) Konsep diri dan nilai-nilai

Merupakan gambaran mengenai nilai luhur yang dijunjung tinggi seseorang serta bayangan diri atau sikap terhadap masa depan ideal yang dicita-citakan, dan diharapkan terwujud melalui kerja serta usahanya.

Merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi.

(4) Karakteristik pribadi;

Merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan.

(5) Motif

Merupakan gambar diri seseorang mengenai sesuatu yang dipikirkan atau yang diinginkannya, dan memberikan dorongan untuk mewujudkan cita-citanya atau memenuhi ambisinya ketika ia menduduki jabatan atau posisi baru.

Bisa berupa emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

c. Jenis Kompetensi

Menurut Covey, Roger dan Rebecca Merrill dalam Mangkunegara (2014:112) menjelaskan bahwa kompetensi dapat dibagi menjadi 3 bagian yaitu:



(1) Kompetensi Teknis

Pengetahuan dan keahlian untuk mencapai hasil-hasil yang telah disepakati, kemampuan untuk memikirkan persoalan dan mencari alternatif-alternatif baru.

(2) Kompetensi Konseptual

Kemampuan untuk melihat gambar besar, untuk menguji berbagai pengandaian dan perubahan perspektif.

(3) Kompetensi untuk hidup

Dalam saling ketegantungan kemampuan secara efektif dengan orang lain, termasuk kemampuan untuk mendengar, berkomunikasi mendapat alternative ketiga, menciptakan kesepakatan dan berusaha mencapai solusi alternatif ketiga, kemampuan untuk melihat dan beroperasi secara efektif dalam organisasi atau sistem yang utuh.

d. Faktor Komepetensi

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi, Wibowo dalam Emmyah (2012:28) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

(1) Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



tentang diriya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang berpikir kedepan.

(2) Keterampilan

Keterampilan memainkan peran dikebanyakan kompetensi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

(3) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dsb. Orang yang pekerjaannya memerlukan sedikit pemikiran strategis kurang mengembangkan kompetensi daripada mereka yang telah menggunakan pemikiran sttrategis bertahun-tahun. Pengalaman merupakan elemen kompetensi yang perlu, tetapi untuk menjadi ahli tidak cukup pengalaman.

(4) Karakterisitik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespons dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

(5) Motivasi

Merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seorang bawahan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(6) Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penugasan kompetensi. Takut membuat kesalahan,, menjadi malu, merasa tidak sesuai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan meyelesaian konflik dalam manajer.

(7) Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.

(8) Budaya Organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:

- (a) Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa diantara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- (b) Sistem penghargaan mengkomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
- (c) Praktik pengambilan keputusan mempengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain.
- (d) Filosofi organisasi, visi-misi, dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (e) Kebiasaan dan prosedur member informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
- (f) Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengkomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.
- (g) Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung mempengaruhi kompetensi kepemimpinan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Independensi

Berkaitan dengan sikap independensi pegawai Direktorat Jenderal Pajak (*Account Representative*), maka Kementerian Keuangan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 1/PM.3/2007 tanggal 23 juli 2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-33/PJ./2007 tanggal 23 Juli 2007 tentang Panduan Pelaksanaan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak. (*Account Representative*)

Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (Kode Etik) diatur dalam Peraturan Menteri keuangan Nomor 1/PM.3/2007 adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan, yang mengikat Pegawai Direktorat jenderal Pajak dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari – hari. Dengan Kode Etik, segenap jajaran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dituntut untuk mengetahui, memahami, menghayati, dan melaksanakan tugas sesuai prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kode Etik disusun atas kesadaran bahwa dalam pelaksanaan tugasnya, Pegawai (*Account Representative*) seringkali dihadapkan pada situasi yang menimbulkan pertentangan kepentingan (*Conflict of interest*) dan situasi yang dilematis. Dalam situasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang demikian, Kode Etik diperlukan sebagai pedoman bagi pegawai (*Account Representative*) untuk menentukan sikap yang paling layak diambil.

a. Definisi Independensi

Menurut Mulyadi dalam kelvin (2015:22) mendefinisikan independensi yang berarti kejujuran dalam diri auditor/ *Account Representative* dalam mempertimbangkan fakta dan adanya pertimbangan yang obyektif tidak memihak dalam diri auditor/ *Account Representative* dalam merumuskan dan menyatakan pendapatnya. Auditor/ *Account Representative* yang memiliki sikap independen dapat dengan bebas menyatakan pendapatnya tanpa adanya pengaruh dari pihak-pihak lain yang dapat mempengaruhi profesionalnya.

Sedangkan menurut Mulyadi dalam Ai Ling (2014:14) independensi adalah sikap mental yang bebas dari pengaruh, tidak dikedalikan oleh pihak lain, tidak terikat pada orang lain. Independensi juga berarti adanya kejujuran dalam diri auditor/ *Account Representative* dalam mempertimbangkan fakta dan adanya pertimbangan yang obyektif tidak memihak dalam diri auditor/ *Account Representative* dalam merumuskan dan menyatakan pendapatnya. Independensi juga berarti bahwa auditor/ *Account Representative* harus jujur dalam mempertimbangkan fakta sesuai dengan kenyataannya. Artinya bahwa apabila auditor/ *Account Representative* menemukan adanya kecurangan dalam laporan keuangan klien/ wajib pajak maka auditor/ *Account Representative* harus berani mengungkapkannya bebas dari tekanan klien/wajib pajak atau pihak lain yang berkaitan dalam laporan keuangan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C b. Unsur Independensi

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Independensi dalam hal ini untuk mengukur kinerja dari *Account Representative*. Menurut Donalds and William dalam Ai Ling (2014:15) ada dua unsur independensi yang harus dimiliki oleh *Account Representative*:

(1) Independent in fact

Kejujuran dalam diri akuntan dalam mempertimbangkan fakta dan adanya pertimbangan yang objektif, tidak memihak dalam diri auditor/ *Account Representative* dalam merumuskan dan menyatakan pendapatnya. *Independent in fact* muncul ketika auditor/ *Account Representative* secara nyata menjaga sikap objektif selama melaksanakan tugasnya. Ini merupakan kesanggupan auditor/ *Account Representative* untuk mengambil sudut pandang yang tidak biasa dalam memberikan jasa professional.

(2) Independent in appearance

Masyarakat mendapatkan kesan bahwa auditor/ *Account Representative* bisa memperhatikan tindakan-tindakan yang independen. Auditor/ *Account Representative* harus menjaga kedudukannya sedemikian rupa sehingga pihak lain akan mempercayai sikap independensi dan objektivitasnya. Meskipun *Account Representative* telah menjalankan tugasnya dengan baik secara independen dan objektif, harus ada kesan bagi wajib pajak yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mencerminkan *Account Representative* bekerja secara independen. Oleh karena itu *Account Representative* harus selalu menjaga tindakan dan perbuatannya agar tidak mempengaruhi kepercayaan masyarakat.



3. Kinerja

a. Definisi Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wibowo dalam Sarah Juliana (2014), kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Seorang manajer tidak boleh hanya terfokus terhadap hasil yang dicapai karyawan, namun perlu juga untuk melihat proses seorang karyawan dalam bekerja.

Menurut Mangkunegara (2014:9) kinerja adalah hasil pencapaian seorang pekerja secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja secara umum berarti hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh seorang karyawan, baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang atas suatu pekerjaan berhubungan erat dengan loyalitas dan kesungguhannya dalam bekerja. Jika

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



seseorang memiliki sikap yang loyal akan suatu pekerjaan maka hasil dari pekerjaannya pun akan baik, begitupula dengan penilaian akan kerjanya.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

b. Komponen Kinerja Pegawai

Menurut Moorhead dan Chung/Megginson dalam Oktavianus Sihombing (2013:10) kinerja pegawai terdiri dari beberapa komponen, yaitu :

(1) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.

(2) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.

(3) Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan *background* pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

(4) Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

(5) Kreatifitas (*Creativity*)

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

(6) Inovasi (*Inovation*)

Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.

(7) Inisiatif (*Initiative*)



Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

c. Penilaian Kinerja

Setiap perusahaan memiliki sarana-sarana formal dan informal untuk menilai kinerja karyawan mereka. Menurut Gary Dessler (1997:2), penilaian kinerja bisa di definisikan sebagai prosedur apa saja yang meliputi penetapan standar kinerja, penilaian kinerja actual karyawan dalam hubungan dengan standrat-standart ini dan memberikan umpan balik kepda karyawan dengan tujuan memotivasi rang tersebut untuk terus berkinerja lebih tinggi lagi.

Menurut Mangkunegara (2014:15) penilaian kinerja merupakan hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer seringkali mengabaikan atau tidak memperhatikan kinerja karyawannya. Manajer kebanyakan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah mengalami kemunduran sehingga perusahaan menghadapi krisis yang serius. Untuk itulah penilaian kinerja secara bertahap terhadap karyawan suatu perusahaan amat penting untuk dilakukan. Penilaian akan memberi peluang bagi pimpinan dan karyawan untuk meninjau perilaku yang berhubungan dengan kerja. Hal ini

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

memungkinkan kedua belah pihak mengembangkan rencana memperbaiki kekurangan dan mendorong ke arah penyempurnaan.

Penilaian kinerja *Account Representative* merupakan pedoman yang diharapkan dapat menunjukkan kinerja *Account Representative* secara rutin dan teratur sehingga bermanfaat bagi pengembangan karier *Account Representative* yang dinilai maupun bagi perusahaan secara keseluruhan.

(1) Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2014:10) terdapat beberapa tujuan dari penilaian kinerja, yaitu :

- (a) Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja
- (b) Mencatat dan mengakui hasil kerja seseorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu
- (c) Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannnya sekarang.
- (d) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya..

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





- (e) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus secara diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.
- (f) Secara pribadi, karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu perkembangannya.
- (g) Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan di bidang kepegawaian.

d. Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja

Menurut Mangkunegara (2014:22), dalam rangka peningkatan kinerja, paling tidak ada tujuh langkah yang dapat dilakukan:

- (1) Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja
- (2) Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan
- (3) Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
- (4) Mengembangkan rencana tindakan untuk menaggulangi penyebab kekurangan tersebut
- (5) Melakukan rencana tindakan tersebut.
- (6) Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi apa belum.
- (7) Mulai dari awal, apabila perlu.



4. *Account Representative*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Definisi *Account Representative*

Account Representative (AR) di lingkungan Direktorat Jendral Pajak (2008) adalah pegawai Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang diberikan kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 *Account Representative* (AR) adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut Estehr Yahannah (2012:23) *Account Representative* adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern. *Account Representative* berkewajiban melaksanakan bimbingan dan Himbauan kepada Wajib Pajak. Setiap *Account Representative* mempunyai beberapa wajib pajak yang harus diawasi.

Sedangkan Pandiangan dalam An'nissa Dwi Rachmawati (2013:3) mendefinisikan *Account Representative* sebagai petugas pajak yang melakukan tugas pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, melayani pemenuhan hak-hak Wajib Pajak, melayani Wajib Pajak dalam rangka konsultasi jika Wajib Pajak memerlukan informasi atau hal lain terkait hak dan kewajiban pemenuhan perpajakannya. *Account Representative* adalah penghubung antara Wajib

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak. *Account Representative* bertanggung jawab memberikan informasi terkait perpajakan atau peraturan terbaru kepada Wajib Pajak. 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 *Account Representative* tersebut. *Account Representative* akan selalu mendampingi, memberikan bimbingan, dan himbauan kepada Wajib Pajak terkait masalah perpajakan. *Account Representative* juga diharuskan untuk mengawasi setiap kegiatan Wajib Pajak terutama untuk pemenuhan kewajiban perpajakan beserta hak wajib pajak. Berdasarkan ulasan dan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi *Account Representative* yang berhubungan langsung dengan wajib pajak secara garis besar mencakup edukasi, pendampingan, dan pengawasan. Selanjutnya, istilah *Account Representative* dapat disebut dengan *Account Representative*.

b. Peranan *Account Representative*

Account Representative merupakan sebuah jabatan baru dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak yang mengimplementasikan organisasi modern. Penunjukan *Account Representative* merupakan karakteristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh DJP sejak tahun 2002.

Account Representative dibentuk dan ditempatkan pada seksi Pengawasan dan Konsultasi sesuai yang mana pada awal pembentukannya dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak besar sesuai dengan keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-277/PJ/UP.53/2002.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Account Representative dibentuk sebagai staf pendukung pelaksana dalam KPP

modern, memiliki langsung tanggung jawab dan berwenang memberikan pelayanan secara langsung, memberikan penyuluhan-penyuluhan informasi perpajakan, merespon permasalahan dan pertanyaan yang disampaikan oleh wajib pajak serta mengawasi kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, bahwa untuk menjadi seorang *Account Representative* (AR) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- (1) Lulus Pendidikan Formal paling rendah Diploma III atau sedang menjabat Koordinator Pelaksana (d/h Kepala Sub Seksi)
- (2) Pangkat paling rendah pada saat diusulkan adalah Pengatur Tingkat I (Golongan II/d)
- (3) Diutamakan telah lulus DTS dasar pajak I dan II, diklat lain yang disetarakan kecuali pegawai yang dikecualikan dari kewajiban keikut dikalat tersebut.

c. Tugas dan Fungsi *Account Representative*

Account Representative sebagai staff yang ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak Modern di lingkungan DJP mempunyai Tugas dan tanggung jawab.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia 79/PMK.01/2015 *Account Representative* terdiri dari:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(1) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak

Account Representative ini mempunyai tugas:

- (a) melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
- (b) melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
- (c) melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak; dan
- (d) melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

(2) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

Account Representative ini mempunyai tugas:

- (a) melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- (b) menyusun profil Wajib Pajak;
- (c) analisis kinerja Wajib Pajak; dan
- (d) rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Jadi, tugas dan kegiatan *Account Representative* adalah khusus untuk melayani dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak secara langsung. *Account Representative* bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak secara efektif dan profesional, terutama mengenai: Rekening Wajib Pajak (Taxpayer's Account) untuk semua jenis pajak,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan (ruling), perubahan data identitas Wajib Pajak, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, kemajuan proses keberatan dan banding, perubahan peraturan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

d. Kode Etik *Account Representative*

Dalam menjalankan tugasnya, seorang *Account Representative* harus mematuhi kode etiknya dan mengetahui segala bentuk larangan, apa yang tidak boleh dilakukan sebagai pegawai pajak. Tujuan dari adanya kode etik untuk meningkatkan disiplin pegawai, menjamin terpeliharanya tata tertib, menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif, menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang professional dan meningkatkan citra dan kinerja pegawai. Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri keuangan Nomor 1/PM.3/2007. Berikut adalah kode etik dan larangan pegawai pajak, antara lain:

- (1) Kode etik pegawai pajak.
 - (a) Menghormati agama, kepercayaan, budaya, dan adat istiadat orang lain
 - (b) Bekerja secara professional, transparan, dan akuntabel
 - (c) Mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki Direktorat Jendral Pajak
 - (d) Memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sesama pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya
 - (e) Menaati perintah kedinasan
 - (f) Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jenderal Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (g) Menaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor
 - (h) Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan
 - (i) Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan
- (2) Larangan Pegawai Pajak
- (a) Bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas
 - (b) Menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik
 - (c) Menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung
 - (d) Menyalahgunakan fasilitas kantor
 - (e) Menerima segala pemberian dalam bentuk apapun baik langsung maupun tidak langsung, dari wajib pajak, sesama pegawai, atau pihak lain, yang menyebabkan pegawai yang menerima, patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya.
 - (f) Menyalahgunakan data dan atau informasi pekerjaan
 - (g) Melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan, dan atau perubahan data sistem informasi milik DJP
 - (h) Melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan serta dapat merusak martabat dan citra DJP

5. Persepsi

a. Definisi Persepsi

Menurut Desiderto dalam Angga Rachmanto (2011:8) mengemukakan persepsi adalah pengamatan tentang objek-objek, peristiwa atau hubungan



hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Sedangkan menurut Sunaryo dalam Suri Handayani Damanik (2010:10) Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses pengindraan, yaitu proses diterimnya stimulus oleh alat indra, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dipersepsikan

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dan Menyebabkan Kesalahan Pada Persepsi

Persepsi seseorang tidaklah timbul begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang bersifat internal maupun bersifat eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berkenaan dengan keberadaan individu yang bersangkutan, sedangkan faktor eksternal adalah faktor pengaruh yang diakibatkan oleh keberadaan rangsangan tersebut. Pedapat serupa dikemukakan Sarlito Wirawan dalam Angga Rachmanto (2011:14) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang diantaranya:

- (1) Kuat lemahnya rangsangan, yang ditemukan oleh kejelasan, pengulangan gerak, ukuran dan bentuk rangsangan. Makin kuat rangsangan, makin kuat pula kerja indera.
- (2) Cara kerja alat indera menentukan cepat tepatnya dan lancarnya proses terjadinya persepsi.
- (3) Kadar intensitas kebutuhan, besarnya perhatian, kebutuhan dan kesiapan yang dimiliki individu menyebabkan terjadinya persepsi.

- (4) Pengalaman individu tentang stimulus atau rangsangan yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi dipengaruhi oleh faktor rangsangan yang datang dari obyek maupun peristiwa, dan faktor individu yang bersangkutan dan karakteristiknya. Oleh karena itu dapat diasumsikan dari persepsi ini bahwa individu akan menyimpulkan pendapat dan kesan berupa senang atau tidak, baik atau buruk dan adanya kesiapan untuk menerima atau menolak rangsangan

Sedangkan faktor-faktor penyebab kesalahan dalam persepsi adalah sebagai berikut:

- (1) Informasi yang kurang cukup. Faktor ini merupakan penyebab utama dalam kesalahan penafsiran pesan.
- (2) *Stereotype*, merupakan gambaran atau tanggapan tertentu mengenai sifat-sifat obyek yang dikelompokkan konsep tertentu.
- (3) Kesalahan dalam logika, kadang-kadang dalam kehidupan sehari-hari kita mempunyai pandangan umum terhadap suatu obyek. Mislanya apabila seseorang memperlihatkan sifat serius, tidak pernah humor, kemudian kita beranggapan bahwa orang tersebut bersifat angkuh, maka hal ini akan menjadi penyebab kesalahan persepsi.





- (4) *Hallo Effect*, dalam hal ini orang beranggapan bahwa jika suatu obyek atau seseorang berbuat sesuatu, maka selanjutnya orang tersebut akan menambahkan ciri tertentu pula

© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

6. Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

a. Definisi Pajak

Menurut UU KUP NOMOR 28 TAHUN 2007 Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pengertian Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Waluyo (2013:2) terdapat beberapa definisi pajak yang diungkapkan oleh para ahli, yaitu :

(1) Dr. P. J. A. Adriani

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

(2) Edwin R. A. Seligman

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pajak merupakan sumbangan wajib dari orang ke pemerintah untuk membiayai biaya yang dikeluarkan untuk kepentingan umum, tanpa merujuk pada manfaat khusus yang diberikan.

(3) Philip E. Taylor

Pajak merupakan sumbangan wajib dari orang ke pemerintah untuk membiayai biaya yang dikeluarkan untuk kepentingan umum, dengan sedikit merujuk pada manfaat khusus yang diberikan.

(4) NJ. Feldmann

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa ada kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

(5) MJH. Smeets

Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa ada kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

(6) Soeparman Soemahamidjaja

Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

(7) Rochmat Soemitro

Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan acuan dari beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan variabel. Penelitian-penelitian tersebut akan dijabarkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Nama Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Peneliti : Esther Yohannah, (2012). Nama Penelitian : Tinjauan Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja <i>Account Representative</i> dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan)	Variabel Independen : 1. Sosialisasi peraturan perpajakan 2. Kinerja <i>Account Representative</i> Variabel Dependen : Kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja <i>Account Representative</i> dalam berpengaruh terhadap Upaya peningkatan dalam kantor pelayanan pajak pratama di pademangan.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>2.</p> <p>C Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	<p>Peneliti : Emmyah (2009). Nama penelitian : <i>Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Negri Ujung Pandang.</i></p>	<p>Variabel Independen : 1. Kompetensi(Pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai dan karakteristik pribadi) Variabel Dependen : Kinerja Pegawai</p>	<p>Berdasarkan penelitian, terbukti bahwa kompetensi berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja pegawai pada politeknik negri ujung pandang.</p>
<p>3.</p>	<p>Peneliti : Norma Kharismatuti (2012) Nama Penelitian : Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Kualitas Audit dengan Etika Auditor sebagai Variable Moderasi</p>	<p>Variabel Independen : 1. Kompetensi 2. Independensi Variabel Dependen : Kualitas audit</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan independensi berpengaruh dengan kualitas audit.</p>
<p>4.</p>	<p>Peneliti : Pradana Adiputra(2011) Nama penelitian: Pengaruh kompetensi dengan kinerja pemeriksa pajak pada KPP Badung Selatan</p>	<p>Variabel Independen : 1. kompetensi. Variabel Dependen : Kinerja Pemeriksa Pajak</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan kinerja pemeriksa pajak</p>
<p>5.</p>	<p>Peneliti: ST. Nur Irawati(2011) Nama Penelitian: Pengaruh Kompetensi dan Independensi terhadap Auditor</p>	<p>Variabel Independen : 1. Kompetensi 2. Independensi Variabel Dependen : Kualitas Audit</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kompetensi dan Independensi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Audit pada Kantor</p>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>C Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	<p>Kualitas Audit pada Kantor Akuntan Publik di Makassar</p>		<p>Akuntan Publik di Makassar</p>
<p>6.</p>	<p>Peneliti: Y.Yuditya Adiwijaya(2010) Nama penelitian: Pengaruh kompetensi <i>Account representative</i>, Independensi <i>Account Representative</i> terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak KANWIL DJP Yogya</p>	<p>Variabel Independen: 1. Kompetensi <i>Account Representative</i> 2. Independensi <i>Account Representative</i> Variabel Dependen: 1. Strategi Pengamanan Pajak</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan independensi <i>Account Representative</i> berpengaruh terhadap strategi penerimaan pajak</p>
<p>7.</p>	<p>Peneliti : Murtiadi Awaludin (2013) Nama Penelitian: Pengaruh independensi dan kompetensi auditor terhadap kepuasan kerja dan kinerja auditor inspektorat kota maskassar.</p>	<p>Variabel Independen: 1. Independensi 2. Kompetensi Variabel Dependen: 1. Kepuasan kerja</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan independensi berpengaruh postif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.</p>
<p>9.</p>	<p>Peneliti: Nurmawati Oktaria(2012) Nama Penelitian: Pengaruh Kompetensi, independensi auditor terhadap kinerja auditor internal bank umum di kanwil Palembang</p>	<p>Variabel Independen: 1. Kompetensi 2. Independensi Variabel Dependen: 1. Kinerja Auditor</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan independensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja auditor.</p>

Sumber : Hasil Pengembangan Peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Kerangka Pemikiran

Berikut adalah analisis dalam rangka membangun model penelitian ini. Analisisnya tertuju pada upaya membangun hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Persepsi Atas Kompetensi Terhadap Kinerja *Account Representative*

Kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang. Selain itu kompetensi merupakan kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas pekerjaan dengan kinerja yang efektif dan efisien. Kompetensi cenderung lebih nyata dan relatif sebagai karakteristik yang dimiliki manusia.

Hal tersebut dapat ditunjukkan pada penelitian Y.Yuditya Adiwijaya (2011) juga semakin memperkuat teori bahwa kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Yuditya menyebutkan bahwa keberhasilan *Account Representative* dalam melaksanakan fungsinya dilakukan melalui kompetensi yang dimiliki. Secara garis besar kompetensi seorang *Account Representative* adalah kemampuan menguasai peraturan perpajakan, memiliki seni komunikasi, kemampuan menggali potensi pajak dari para wajib pajak, menganalisis laporan keuangan wajib pajak dan mampu melihat perkembangan dunia usaha. Semua kompetensi diatas diperoleh melalui diklat *Account Representative*. dan *Account Representative* yang berkompeten apabila telah mengikuti dan lulus diklat *Account Representative*.

Penelitian ini sejalan dengan dilakukan oleh Emmyah (2009) yang menunjukkan bahwa kompetensi mempengaruhi kinerja seorang *Account Representative*. Dalam penelitiannya Emmyah menyatakan semakin tinggi kompetensi (pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai, karakteristik pribadi) maka akan semakin tinggi pula kinerja *Account Representative*. Hal ini menunjukkan terjadinya kesusuaian dengan



pandangan Spencer dalam Syaiful F Prihadi (2004:92) yang mengatakan bahwa kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi, konsep diri/nilai dan pengetahuan/keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul di tempat kerja. Dengan demikian dapat terungkap bahwa sikap dari *Account Representative* memegang peranan penting. Kemampuan *Account Representative* untuk mengembangkan orang lain, kemampuan *Account Representative* untuk mengarahkan orang lain, kerjasama, memimpin kelompok, rasa empati dan orientasi kepada kepuasan wajib pajak yang menjadi indikator dan variable konsep diri dan nilai-nilai telah menjadikan *Account Representative* dapat menciptakan kinerja yang efektif bagi suatu organisasi.

Keempat variabel penelitian (pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai, karakteristik pribadi) merupakan mata rantai yang saling berinteraksi, saling melengkapi, dan saling mendukung satu sama lainnya. Keempat variabel penelitian Emmyah (2004) menunjukkan hubungan yang searah dan cukup untuk kinerja yang efektif.

2. Persepsi Atas Independensi Terhadap Kinerja *Account Representative*

Pada dasarnya Independensi merupakan suatu faktor yang penting dan diperlukan terutama dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Sikap ini diperlukan agar tidak mudah terpengaruh oleh pihak manapun dan tidak memihak kepentingan siapapun. Hasil penelitian Irawati (2011) terhadap kinerja kualitas audit pada kantor akuntan publik di Makassar tahun 2011 juga semakin memperkuat teori bahwa independensi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja kualitas auditnya. Untuk meningkatkan kualitas audit dipengaruhi oleh sikap independensi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hal ini dapat dipahami karena jika auditor/*Account Representative* benar-benar independen maka akan tidak terpegaruh oleh kliennya. Auditor/*Account Representative* akan dengan leluasa melakukan tugas-tugas auditnya. Namun jika tidak memiliki independensi terutama jika mendapat tekanan-tekanan dari pihak clien maka kualitas audit yang dihasilkan juga tidak maksimal. Untuk itu sikap independensi sangat diperlukan dalam diri seorang auditor.

Sebuah penelitian mengenai Independensi juga dilakukan oleh Murtiadi Awaluddin. Hasil penelitian yang dilakukan ternyata menunjukkan bahwa independensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor. Ini mengindikasikan bahwa peningkatan independensi akan diikuti dengan peningkatan kinerja auditor. Seseorang auditor yang memiliki independensi yang tinggi maka kinerjanya akan menjadi lebih baik, jadi independensi auditor/*Account representative* berpengaruh positif terhadap kinerja auditor/*Account Representative*. Independensi merupakan faktor yang menentukan kualitas audit/*Account Representative*, hal ini dapat dipahami karena jika auditor benar-benar independen maka tidak akan terpengaruh oleh kliennya. Kualitas audit yang baik menandakan bahwa auditor/ *Account Representative* memiliki kinerja yang baik.

Dengan adanya beberapa penelitian yang telah dilakukan , maka dapat dilihat bahwa kompetensi, dan independensi memiliki pengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti apakah kompetensi dan independensi tersebut berpengaruh secara signifikan positif terhadap kinerja dari *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Sunter.

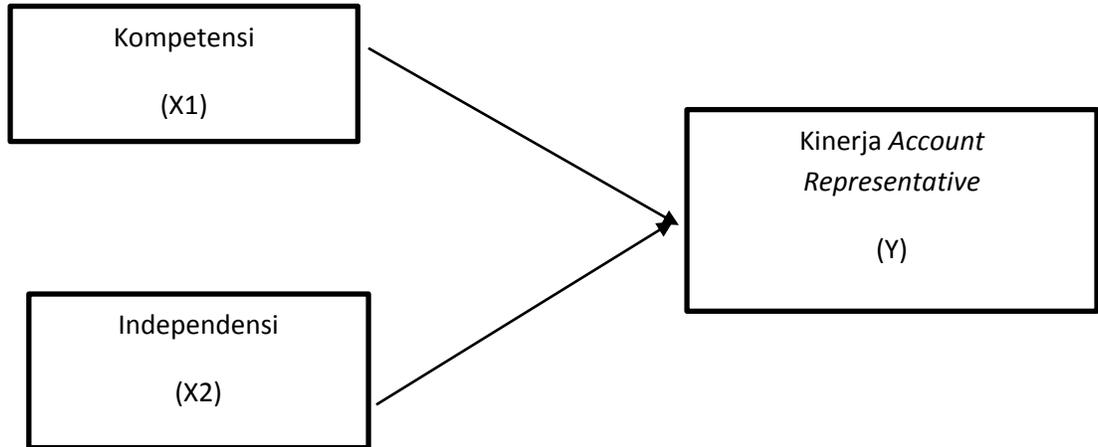
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 2.2

Skema Kerangka Pemikiran



Sumber : Hasil Olah Peneliti

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

D. Hipotesis

Peneliti memiliki hipotesis atau anggapan awal bahwa variabel kinerja pegawai di KPP

Pratama Jakarta Sunter akan dipengaruhi secara cukup signifikan oleh Kompetensi dan

Independensi Oleh karena itu terdapat hipotesis sebagai berikut :

1. H₁: Persepsi Atas Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *AccountRepresentative* KPP Pratama Jakarta Sunter.
2. H₂: Persepsi Atas Independensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *AccountRepresentative* KPP Pratama Jakarta Sunter.
3. H₃: Persepsi Atas Kompetensi dan Independensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *AccountRepresentative* KPP Pratama Jakarta Sunter.