

---

**PENGARUH KOMPETENSI, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Oleh

Afrina<sup>1)</sup>, Vince Ratnawati<sup>2)</sup>, Poppy Nurmayanti<sup>3)</sup> & Fitri Yunina<sup>4)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Riau

<sup>4</sup>Universitas Muhammadiyah Aceh

Email: [1mama29mumu31@gmail.com](mailto:1mama29mumu31@gmail.com) & [4fitriyuninamarzuki@gmail.com](mailto:4fitriyuninamarzuki@gmail.com)

**Abstract**

This research aims to analyze the effect of competency, use of information technology, compensation and organizational commitment as a moderating variable and its impact on Account Representative performance. The proposed hypothesis: Competency has a significant effect on Account Representative performance, use of technology information has a significant effect on Account Representative performance, compensation has a significant effect on Account Representative performance and organizational commitment as a moderating variable between the effect of competency, use of information technology and compensation to the Account Representative performance. The result of the research shows that competency has positive and significant effect to Account Representative performance, use of technology information has no significant effect to Account Representative performance, compensation has no significant effect to Account Representative performance, organizational commitment doesn't moderate effect of competency to Account Representative performance, organizational commitment doesn't moderate effect of use of technology information and organizational commitment doesn't moderate effect of compensation to Account Representative performance to Account Representative performance.

**Keyword : Competency, Use Of Information Technology, Compensation, Organizational Commitment & Account Representative Performance**

**PENDAHULUAN**

Teori RBV yang dikembangkan oleh Wernerfelt (1989) mengemukakan bahwa perusahaan dapat memperoleh keunggulan kompetitif dengan keunggulan sumber daya yang dimiliki. Sumber daya yang dimiliki perusahaan salah satunya adalah sumber daya manusia. Direktorat Jenderal Pajak merupakan sebuah instansi yang ingin meraih keunggulan kompetitif. Karena itu, DJP terus melakukan reformasi perpajakan yang sampai saat ini telah mencapai reformasi perpajakan Jilid III. Reformasi perpajakan Jilid III ditandai dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Salah satu modernisasi administrasi perpajakan adalah perbaikan pilar sumber daya manusia. Sumber daya manusia dapat ditingkatkan dengan pencapaian kinerja yang maksimal. Sumber daya yang bekerja dalam DJP terdiri

dari pejabat struktural, fungsional, *Account Representative* dan pelaksana. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti tentang kinerja *Account Representative*.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Nomor 79/PMK.01/2015 mengatur *Account Representative* sebagai petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang menerapkan sistem administrasi modern dan memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak, bimbingan untuk wajib pajak tentang pajak, dan memberikan himbauan untuk wajib pajak (baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan). Jumlah AR di KPP biasanya sekitaran 40 orang dengan tugas melakukan pengawasan beberapa WP. Mereka harus melayani wajib pajak dengan baik dan bersifat proaktif serta mahir soal perpajakan. Agar pemenuhan

kewajiban perpajakan dapat meningkat diperlukan peran *Account Representative* yang baik dalam memberikan bantuan dan informasi untuk wajib pajak.

Beni (2017) mengungkapkan fenomena yang terjadi di KPP Bojonegoro, dari hasil wawancara kepada Wajib Pajak menjelaskan bahwa kinerja *Account Representative* belum sepenuhnya efektif terlihat dari kualitas kerja *Account Representative* dalam melaksanakan tugasnya yaitu kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative*. Tanggung jawab *Account Representative* dalam hal bimbingan atau konsultasi masih tersendat karena waktu, misalnya orang awam yang tidak tahu sama sekali tentang pajak akan lebih banyak memakan waktu akibatnya wajib pajak lain yang ingin berkonsultasi mengenai perpajakannya harus menunggu petugas *Account Representative* menyelesaikan bimbingan atau konsultasinya terhadap wajib pajak yang sedang diberikan penjelasan mengenai kewajiban perpajakannya. Menurut Setiawan selaku *Account Representative* di Bojonegoro, permasalahan yang dihadapi terkait *Account Representative* adalah mengenai pelayanan yang diberikan petugas *Account Representative*, karena terlalu banyak wajib pajak yang harus ditangani oleh *Account Representative*, ada sebanyak 14.000-40.000 wajib pajak yang ditangani saat ini (Setiawan:2017). Menurut John Hutagaol setiap satu orang *Account Representative* harus menangani 3 (tiga) hingga 5 (lima) wajib pajak besar tertentu dan sekaligus mengawasi kepatuhan Wajib Pajak tersebut di dalam melaksanakan pemenuhan kewajibannya di bidang perpajakan (John Hutagaol:2007). Sedangkan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bojonegoro, menurut wajib pajak banyak yang mengeluhkan terkait sistem administrasi perpajakan modern kadang masih ada gangguan yang menyulitkan wajib pajak, misalkan pembayaran melalui bank yang dibatasi jamnya, sehingga wajib pajak langsung datang ke KPP untuk berkonsultasi kepada *Account Representative*, akan tetapi terkadang

kuantitas *Account Representative* tidak diimbangi dengan jumlah wajib pajak yang datang, hal ini menyebabkan kinerja *Account Representative* kurang optimal Adapun masalah yang dihadapi *Account Representative* yaitu adanya *profile* wajib pajak yang belum *up-date* karena satu orang *Account Representative* harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak, sedangkan profil wajib pajak tersebut sifatnya wajib dan harus *Account Representative* ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa (Dani Meisa Handani, 2017).

*Account Representative* dituntut untuk mencapai kinerja yang baik guna mencapai tujuan Direktorat Jenderal Pajak. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain faktor komunikasi, faktor pengalaman kerja, faktor kedisiplinan, faktor motivasi, faktor kepemimpinan, faktor kompetensi, faktor kompensasi dan faktor lingkungan kerja (Setiyono, 2017). Peneliti akan mengambil faktor kompetensi dalam penelitian ini. Sebelum menjadi seorang *Account Representative*, pegawai Direktorat Jenderal Pajak harus memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh dalam Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 79/PMK.01/2015. *Account Representative* pun dituntut untuk terus mengembangkan pengetahuannya melalui proses *e learning* dan *in house training*. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerjanya. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Semakin banyak kompetensi dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula kinerjanya. (Jefri :2010).

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain faktor komunikasi, faktor pengalaman kerja, faktor kedisiplinan, faktor motivasi, faktor kepemimpinan, faktor kompetensi, faktor kompensasi dan faktor lingkungan kerja (Setiyono, 2017). Peneliti akan mengambil variabel kompetensi dan kompensasi dalam penelitian ini. Penelitian

yang dilakukan oleh Azis (2018) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penggunaan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya dalam mengukur kompetensi dapat digunakan dalam penelitian ini. Di Provinsi Riau sendiri belum banyak penelitian tentang kompetensi *Account Representative*.

Selanjutnya, Selain faktor kompetensi, pencapaian kinerja pegawai berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Oleh karena itu agar teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara optimal, maka kinerja individualnya pun harus berkualitas (Jumaili : 2005). Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti juga akan menggunakan variabel pemanfaatan teknologi informasi dalam penelitian ini. Menurut Coodhue dan Thompson (1995). Darwin (1999) dan Diana (2000), memberikan bukti empiris bahwa pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual. Sebaliknya, Jumali (2001) dan Jin (2003) tidak membuktikan pengaruh positif pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual. Ketidakkonsistenan hasil-hasil riset tersebut menunjukkan masih perlu untuk dikaji ulang.

Variabel independen ketiga dalam penelitian ini adalah kompensasi. Hasil penelitian Dito (2010) menemukan menghasikan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian Kastina (2012) menunjukkan bahwa kompensasi memberikan pengaruh terhadap kinerja pelayanan karyawan. Berbeda halnya dengan penelitian Riyadi (2011) menunjukkan kompensasi tidak berpengaruh kinerja karyawan. Perbedaan hasil penelitian ini menimbulkan gap (kesenjangan) sehingga masih perlu dikaji ulang.

Selain kompetensi, pemanfaatan teknologi informasi dan kompensasi, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja *Account Representative* adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi juga merupakan indikator dalam meningkatkan kinerja pegawai (Heyrani : 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Gede

(2015) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif pada Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan komitmen organisasi mampu memperkuat pengaruh kompetensi pada Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Peneliti akan menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel moderasi.

## LANDASAN TEORI

### Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja *Account Representative*

Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi *Account Representative* adalah kemampuan dalam menjalankan fungsi pelayanan, konsultasi, pengawasan dan penggalan potensi para Wajib Pajak. Selain itu kemampuan dalam menguasai peraturan perpajakan, memiliki seni komunikasi dan mampu menganalisis laporan keuangan wajib pajak, serta mengetahui perkembangan dunia usaha. Kompetensi *Account Representative* dapat diperoleh melalui pelatihan dan pengalaman atau ikut serta diklat (Intan,2016). Penelitian Wenny (2016) dan Azis (2018) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis penelitian ini yaitu :

**H1 : Diduga kompetensi berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*.**

### Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja *Account Representative*

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson et all (1991) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Inuk (2015) menemukan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah. Sedangkan Ranti (2011) menemukan bahwa penerapan teknologi

informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah. Berdasarkan diatas maka disimpulkan bahwa :

**H2 : Diduga pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja Account Representative.**

• **Pengaruh kompensasi terhadap kinerja Account Representative**

Kompensasi menurut Michael dan Harold (1993) meliputi kompensasi material, kompensasi sosial dan kompensasi aktivitas. Penelitian yang dilakukan oleh Dahrul (2019) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan indikator gaji, insentif, bonus dan asuransi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mundakir (2018) menemukan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3 : Diduga Kompensasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Account Representative.**

**Pengaruh kompetensi terhadap kinerja Account Representative dengan komitmen organisasi sebagai variabel moderasi**

Komitmen organisasional tidak hanya berhubungan dengan tingkat keluar masuknya karyawan, melainkan juga berkaitan dengan tingkat kerelaan karyawan untuk berkorban bagi perusahaan (Meyer dkk : 1997). Menurut Allen dan Meyer (1994) dalam Yudi Supriyanto (1994), komitmen organisasional dapat diartikan sebagai kelekatan emosi, identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi serta keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Dalam menyelesaikan tugas yang diberikan setiap *Account Representative* pasti mengalami bermacam-macam hambatan yang dilalui, baik itu hambatan teknis ataupun non teknis, padahal *Account Representative* merupakan salah satu kunci dari kesuksesan Direktorat Jenderal Pajak. Untuk dapat meningkatkan kinerja *Account Representative* tersebut, perlu adanya komitmen organisasi yang tinggi. Dengan komitmen organisasi yang

tinggi akan menimbulkan keinginan kesetiaan terhadap instansi sehingga tujuan Direktorat Jenderal Pajak dapat tercapai. Komitmen organisasi akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh *Account Representative* karena *Account Representative* juga akan mendapatkan hasil dari pekerjaan yang telah diselesaikan seperti bonus maupun penghargaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Kadek (2020) menemukan bahwa komitmen organisasi memoderasi *talent management* terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H4 : Diduga Komitmen Organisasi Memoderasi Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Account Representative.**

**Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Kinerja Account Representative dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi**

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson et all (1991) dalam Wijana (2007) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Komitmen organisasional dapat diartikan sebagai kelekatan emosi, identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi serta keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Sistem tanggapan yang disediakan oleh organisasi terkadang kurang mendapat perhatian dari para karyawan untuk lebih menumbuhkan sikap loyal terhadap karyawan, hal ini disebabkan adanya rasa khawatir dari para karyawan akan mendapatkan sanksi bila menyampaikan keluhannya. Pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi harus didukung oleh komitmen organisasi pegawainya agar dapat menghasilkan kinerja maksimal.

**H5 : Diduga Komitmen Organisasi Memoderasi Pengaruh Pemanfaatan**

## Teknologi Informasi Terhadap Kinerja *Account Representative*

### Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja *Account Representative* dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi

Menurut Gary Dessler (1997:85), kompensasi merupakan setiap bentuk pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakannya karyawan itu. Komitmen organisasional dapat diartikan sebagai kelekatan emosi, identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi serta keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Sistem tanggapan yang disediakan oleh organisasi terkadang kurang mendapat perhatian dari para karyawan untuk lebih menumbuhkan sikap loyal terhadap karyawan, hal ini disebabkan adanya rasa khawatir dari para karyawan akan mendapatkan sanksi bila menyampaikan keluhannya. Kompensasi yang tinggi pun dapat memicu kecurangan oleh pegawai jika tidak disertai dengan komitmen organisasi yang baik.

#### H6 : Diduga Komitmen Organisasi Memoderasi Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja *Account Representative*.

### METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data diperoleh dari kuesioner yang diajukan kepada *Account Representative* dalam bentuk *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau. *Account Representative* tersebut berjumlah 195 orang.

Populasi Dan Sampel Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Account Representative* yang bekerja pada kantor pelayanan pajak kantor wilayah DJP Riau berjumlah 195 orang. Sampel menurut Sugiyono (2010), yaitu bagian

dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode survei, dengan kuisisioner yang kembali sebanyak 60 orang yang mengisi kuesioner melalui aplikasi *google form*, hal ini dikarenakan Direktorat Jenderal Pajak sedang menerapkan sistem *work from home* selama masa Pandemi COVID 19.

Penelitian ini terdiri dari 3(tiga) variabel independen, 1(satu) variabel dependen dan 1(satu) variabel moderasi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kompetensi, pemanfaatan teknologi informasi dan kompensasi. Kompetensi diukur dengan menggunakan teori Spencer&Spencer (1993) dengan indikator motif, karakteristik pribadi, konsep diri, pengetahuan dan ketrampilan. Pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan menggunakan teori Thompson et.all (1991) dengan indikator faktor sosial, *affect*, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang dan kondisi yang memfalsifikasi. Kompensasi diukur dengan menggunakan teori Michael dan Harold (1993) dengan indikator kompensasi material, kompensasi sosial dan kompensasi aktivitas. Variabel independen dalam penelitian adalah kinerja *Account Representative*. Kinerja *Account Representative* diukur dengan menggunakan teori Dessler (2008) dengan indikator prestasi pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi. Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi diukur dengan teori Robin dan Judge (2008) dengan indikator komitmen afektif, komitmen keberlanjutan dan komitmen normatif.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

- Outer Model

#### Uji Validitas Konvergen *Loading Factor* (*Convergent Validity*)

*Convergent validity* adalah mengukur validitas indikator refleksif sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari *outer loading* dari masing – masing indikator variabel. Suatu indikator dikatakan mempunyai reabilitas yang baik, jika nilai *outer loading* di atas 0,50 .

### Uji Validitas Diskriminan *Cross Loading* (*Discriminant Validity*)

*Discriminant validity* adalah pengukuran validitas dengan cara membandingkan korelasi indikator suatu konstruk tersebut dengan konstruk lainnya yang diukur dengan nilai *cross loading*. Jika korelasi indikator konstruk memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap konstruk lain.

### Uji Validitas *Square Root Of Average* (AVE)

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah pengukuran dengan metode *Fornell-Larcker* yang dilakukan dengan membandingkan *square roots* atas AVE dengan korelasi vertical laten. Validitas diskriminan dikatakan baik apabila *square root* atas AVE sepanjang garis diagonal lebih besar korelasinya antara satu konstruk dengan yang lainnya.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* diatas 0,7 dan *cronbach's alpha* besar dari 0,6.

Dalam penelitian ini, seluruh variabel penelitian telah memenuhi kriteria outer model.

#### • Inner Model

Setelah model diestimasi dan memenuhi kriteria *outer model*, berikutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*). *Goodnes of fit* model struktural pada *inner model* diuji menggunakan nilai koefisien determinasi.

**Tabel 1. R Square**

	R Square	Adjusted R Square
<b>Kinerja AR</b>	0,839	0,8211

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2020

Dari tabel diatas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,839. Artinya adalah sebesar 83,9% variable kinerja Account Representative dipengaruhi oleh kompetensi, pemanfaatan teknologi informasi dan kompensasi dengan komitmen organisasi sebagai variabel

moderasi. Sedangkan 16,1% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, misalnya kepemimpinan, budaya organisasi dan lingkungan kerja.

### UJI HIPOTESIS

Pengujian hipotesis pada *Partial Least Square* (PLS) menggunakan uji t statistik untuk melihat pengaruh pada setiap jalur variabel. Dalam PLS, perhitungan dilakukan dengan metode *bootstrapping* terhadap sampel, pengujian dengan *bootstrapping* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah pada data penelitian. Suatu variabel dikatakan berpengaruh jika nilai t statistics lebih besar dari t tabel dengan nilai 1,67 pada alpha 5% (2-tailed). Berikut ini akan ditampilkan tabel mengenai hasil *bootstrapping* PLS :

**Tabel 2. Hasil Bootstrapping**

	Sampe l Asli (O)	Rata- rata Sampe l (M)	Standar Devias i	T statisti k	P Value s
Efek Moderasi 1 -> kinerja AR	0,103	0,097	0,142	0,722	0,471
Efek Moderasi 2 -> kinerja AR	-0,199	-0,165	0,234	0,850	0,396
Efek Moderasi 3 -> kinerja AR	0,211	0,184	0,303	0,698	0,486
komitmen organisasi -> kinerja AR	0,106	0,116	0,128	0,829	0,408
kompensasi -> kinerja AR	-0,021	-0,050	0,200	0,108	0,914
kompetensi -> kinerja AR	0,532	0,542	0,167	3,188	0,002
pemanfaatan TI -> kinerja AR	0,246	0,257	0,174	1,412	0,159

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2020

### Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa angka signifikansi P Value 0,002 lebih kecil dari 0,05 dan dimana t-statistik 3,188 lebih besar dari t tabel 2,000, maka hipotesis H1 bahwa kompetensi berpengaruh terhadap

kinerja *Account Representative* diterima. Jika dilihat dari koefisien regresi bahwa 53,2% kinerja dipengaruhi oleh kompetensi.

Spencer dan Spencer (1993) menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Berdasarkan Spencer dan Spencer (1993), indikator dalam mengukur motif (*motive*), karakteristik pribadi (*traits*), konsep diri (*self concept*), pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan atau keahlian (*skill*).

*Account Representative* seharusnya didukung dengan kemampuan memahami peraturan perpajakan serta seni komunikasi yang baik agar dapat memberikan pelayanan dan konsultasi kepada wajib pajak dengan optimal. *Account Representative* juga diharapkan memiliki wawasan tentang dunia usaha dan memahami laporan keuangan sehingga dapat memudahkan pekerjaan pengawasan yang dilakukan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kompetensi *Account Representative* dapat ditingkatkan melalui indikator motif, konsep diri, pengetahuan dan ketrampilan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Jublina (2014), Edric (2015), Azis (2018) dan Marno (2020) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh dengan kinerja *Account Representative*.

### **Pengujian Hipotesis 2**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa angka signifikansi 0,159 lebih besar dari 0,05 dan t-statistik 1,412 lebih kecil dari t tabel 2,000, maka hipotesis H2 bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* ditolak.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* dikarenakan faktor sosial,

*affect*, kesesuaian tugas dan konsekuensi jangka panjang masih belum maksimal untuk mempengaruhi kinerja *Account Representative*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ranti (2011) menemukan bahwa penerapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah.

### **Pengujian Hipotesis 3**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa angka signifikansi 0,194 lebih besar dari 0,05 dan t statistik 0,108 lebih kecil dari t hitung 2,000 maka hipotesis H3 bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* dikarenakan kompensasi material, sosial dan aktivitas tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Oleh karena itu perlu peningkatan dalam kompensasi yang diberikan terhadap *Account Representative*. Hal ini sejalan penelitian Inuk (2015) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*.

### **Pengujian Hipotesis 4**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa angka signifikansi 0,471 lebih besar dari 0,05 dan t tabel 0,722 lebih kecil dari 2,000 maka hipotesis H4 bahwa komitmen organisasi memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja *Account Representative* ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi tidak bisa menguatkan atau melemahkan pengaruh kompetensi terhadap kinerja *Account Representative*. Hasil penelitian ini sejalan penelitian Adlina (2014) komitmen organisasi tidak memoderasi pengaruh kematangan karyawan terhadap kinerja.

### **Pengujian Hipotesis 5**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa angka signifikansi 0,396 lebih besar dari 0,05 dan t statistik 0,850 lebih kecil dari t tabel 2,000, maka hipotesis H5 bahwa komitmen organisasi memoderasi pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja *Account Representative* ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi tidak bisa menguatkan atau melemahkan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja *Account Representative*. Hal ini sejalan penelitian Adlina (2014) komitmen organisasi tidak memoderasi pengaruh kematangan karyawan terhadap kinerja.

### Pengujian Hipotesis 6

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa angka signifikansi 0,486 lebih besar dari 0,05, t statistik 0,698 lebih kecil dari t tabel 2,000, maka hipotesis H5 bahwa komitmen organisasi memoderasi pengaruh kompensasi terhadap kinerja *Account Representative* tidak terbukti.

Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi tidak bisa menguatkan atau melemahkan pengaruh kompensasi terhadap kinerja *Account Representative*. Hal ini sejalan penelitian Adlina (2014) komitmen organisasi tidak memoderasi pengaruh kematangan karyawan terhadap kinerja.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative*.
2. Pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja *Account Representative*.
3. Kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja *Account Representative*.
4. Komitmen organisasi tidak memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja *Account Representative*.
5. Komitmen organisasi tidak memoderasi pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja *Account Representative*.
6. Komitmen organisasi tidak memoderasi pengaruh kompensasi terhadap kinerja *Account Representative*.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Allen & Meyer.1997. Commitment In The Workplace (Theory, Research and Application). Sage Publication London.
- [2] Meyer, JP.,& Allen, N.J. (1994). A tree-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- [3] Azwar Nasir, Ranti Oktari (2011). "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar)". *Jurnal Ekonomi Vol 19, No 02 2011*.
- [4] Azis, Muhammad Dirham. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis Vol. 2, No.2, April 2018*.
- [5] Amstrong, Michael. 2006. *Human Resources Management (10th)*. London United Kingdom :Kogan Page Limited.
- [6] Anoki Herdian Dita. 2010. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Slamet Langgeng Purbalingga dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening.
- [7] A.A.Anwat Prabu Mangkunegara.2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT. Remaja Rosda Kaya.
- [8] Barney, Jay. 1991. Firm Resource and Sustained Competitive Advantage, *Journal of Manajement*, 17: 99-120.
- [9] Dahrul. 2019. Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perseroan Terbatas Digit Data Terminal Evolusi. *Journal of Education, Humaniora and So and Social Sciences (JEHSS) ISSN 2622-3740 (Online) Vol 2, No.1, Agustus 2019:74-82*.
- [10] Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta : PT. Prenhallindo.

- [11] Diah. 2012. Universitas Indonesia. Pengaruh Kompensasi dan Penilaian Kinerja terhadap Employee Engagement di PT. Asuransi Jasa Indonesia. Jakarta.
- [12] Diana Rahmawati. 2003. Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi (Suatu Kajian Teori). Ryanwinata.blogspot.com
- [13] Putri, Putu Septiani dan Juliarsa, Gede. 2014. Pengaruh Independensi, Profesionalisme, Tingkat Pendidikan, Etika Profesi, Pengalaman dan Kepuasan Kerja Auditor Pada Kualitas Audit Audit Kantor Akuntan Publik di Bali. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 7.2 : 444-461.
- [14] Ghorbanpour, Zahra, Dehnavi, Hasan Deghan dan Heyrani Forough. (2014). Investigating The Effect of Organization Commitment on Performance of Auditors in The Community of Certified Accountants. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Februari 2014. Vol. 5 No. 1.
- [15] Goodhue dan Thompson.1995. Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, June, pp 213-216.
- [16] Hutagaol, John. 2007. Perpajakan: Isu-isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [17] Inuk, 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual.
- [18] Jumaili, Salman. 2005. "Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual". Kumpulan Materi Simposium Nasional Akutansi VIII. Solo 15-16 September.
- [19] Intan, 2016. "Pengaruh Kompetensi Dan Independensi Account Representative Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang". *Jurnal penelitian dan pengembangan akuntansi* vol. 10 no. 2 Juli 2016.
- [20] Karina, Ni Kadek. 2020. Pengaruh Talent Management Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* Vol 9 No 2 (2020).
- [21]
- [22] Michael, Leibunon and Weintein, Harold P. 1993. *Money is Everything*. New York: Annual Report HR.
- [23] Menteri Keuangan. 2006. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 68/KMK.01/2006 Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern. Jakarta.
- [24] Mundakir. 2018. Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* Vol. 1 No. 1 - Oktober 2018.
- [25] Pandiangan, Liberti.2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [26] Ria Mardiana Yusuf. 2018. *Komitmen organisasi. Defenisi, Mempengaruhi , Dipengaruhi*. CV Nas Media Pustaka. Makassar.
- [27] Robbin, dan Judge. 2010. *Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh (alih basa angelica)*. Jakarta : PT. Index Kompleks Gramedia.
- [28] Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. 1993. *Competence at Work, Models For Superior Performance*. Canada : John Wiley & Sons, Inc
- [29] Sudarmanto. 2011. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta : Pustaka Belajar.
- [30] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- [31] Thompson, Ronald L, Haggings, Christopher A., dan Howell, Jane M. (1991), "Personal Computing: Toward a

- 
- Conceptual Model of Utilization”, *Mis Quarterly*, pp.125-143.
- [32] Tjhai Fung Jin. 2003. Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Akuntan Publik. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*.
- [33] Wernerfelt, Birger. (1984). “A Resource Based View of the Firm”, *Strategic Manajement Journal*, 5: 171-180.