

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Makassar

Achmad Gani

Universitas Muslim Indonesia Makassar

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor Profesionalisme, Disiplin, dan Motivasi Kerja dan menganalisis faktor yang dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai PBB Kota Makassar. Bahan masukan bagi kantor PBB Kota Makassar dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan adanya peningkatan kinerja dan bahan masukan bagi Kantor PBB Makassar dalam menyusun Grand Skenario bagi pegawai dalam meningkatkan kinerja Pelayanan PBB. Adapun populasinya adalah jumlah pegawai kantor PBB dan sampelnya 52 orang, dengan menggunakan alat analisis regresi berganda. Hasil temuannya variabel profesionalisme, disiplin dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja dan variabel profesionalisme yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja.

Keywords: Profesionalisme, Disiplin, dan Motivasi serta kinerja

Dalam struktur Pemerintahan Negara, Pemerintahan Perpajakan mempunyai peranan yang sangat strategis dan merupakan komponen terbesar, serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembiayaan nasional.

Menghadapi tantangan dan peluang untuk memberikan pelayanan secara optimal, sangat dibutuhkan suatu pencerahan yang mencerminkan bahwa pelayanan bukan hanya masalah fisik, melainkan juga persoalan *vioner* dan *missioner* yang akan membawa bangsa ini ke masa depan yang lebih mantap dan lebih ideal. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat, yaitu adanya, disiplin yang tinggi, profesionalisme, dan motivasi yang tinggi. Kesiapan sumber daya manusia yang mempunyai disiplin, profesionalisme maupun motivasi yang tinggi diharapkan mampu mengatasi krisis ekonomi dan moneter yang melanda Bangsa Indonesia.

Sumber daya manusia yang tangguh akan mampu meningkatkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang terdiri dari Wajib Pajak pada umumnya dan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan kegiatan perpajakan pada umumnya dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara khusus.

Kemampuan memberikan pelayanan PBB yang prima akan mendorong kesadaran masyarakat bahwa PBB memang berperan penting. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan andalan utama kemandirian dalam pembiayaan pembangunan, akan semakin disadari sebagai hal yang perlu untuk didukung keberhasilannya. Dengan pelayanan PBB yang mantap diharapkan dapat memberikan kesadaran bagi seluruh *stakeholders* dalam memberikan dukungan terhadap kinerja organisasi perpajakan, yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan pola kerja aparat perpajakan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan yang mantap adalah dengan memberikan dukungan bagi pegawai PBB dalam keseragaman dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat dan instansi lainnya yang terkait dengan bidang perpajakan. Kecepatan dalam pelayanan

Alamat Korespondensi:

Achmad Gani, Universitas Muslim Indonesia (UMI)
Makassar Sulawesi Selatan

kemudian keseragaman dalam memberikan penjelasan kepada *stakeholders* akan memberikan persepsi bahwa para pegawai PBB mempunyai kemampuan dan menguasai permasalahan dengan baik.

Mengingat adanya permintaan jasa pelayanan atas hak dan kewajiban perpajakan dari masyarakat dan seluruh *stakeholders* terus meningkat seiring dengan era reformasi, yang membutuhkan transparansi di bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi antar seksi terkait dalam penerimaan, pemrosesan dan penyelesaian permohonan pelayanan urusan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dari Wajib Pajak harus ditingkatkan dan transparan.

Sumber Daya Manusia (SDM) pada Kantor PBB seharusnya ditangani secara baik dan lebih teliti agar semua kemampuan, bakat, tenaga serta waktunya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, dan juga demi pemenuhan berbagai manusia itu sendiri, di samping untuk mendapatkan pegawai yang tepat guna, agar dapat ditempatkan pada jabatan atau bagian tertentu secara benar dan tepat.

Suharno (2003:V), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) selama ini selalu diidentikkan dengan pajak *lempung* karena objek pajak utamanya berupa tanah (bumi) dengan wajib pajak yang meliputi seluruh golongan masyarakat dari golongan rakyat jelata sampai dengan Pejabat Tinggi Negara, sementara kontribusi finansial untuk penerimaan Negara masih relatif kecil dibandingkan dengan jenis pajak lainnya. Karena objek pajak PBB meliputi seluruh tanah (dan bangunan) yang merupakan salah satu kebutuhan dasar hidup manusia, serta wajib pajaknya terdiri dari hampir seluruh lapisan masyarakat Indonesia yang merupakan unsur utama, objek, dan subjek pembangunan, PBB mempunyai posisi yang sangat strategis dalam proses pengelolaan Negara. Dengan potensi basis data yang sangat besar yang terdiri dari berbagai aspek yang terkait dengan objek dan subjek tersebut, kekayaan basis data saat ini telah didukung dan dikelola dengan memanfaatkan keunggulan teknologi informasi dan komunikasi terkini sehingga secara nyata basis data PBB merupakan asset yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan (*multipurpose*). Dalam lingkup perpajakan, secara riil maupun teoritis,

basis data PBB telah menyatu dan dapat dimanfaatkan sebagai pendukung pengelolaan jenis pajak lainnya maupun sebagai alat kontrol dalam implementasi *Self Assessment* pengenaan pajak.

Mathis (2002:5). Stewart, (1998:22-23) Manajemen sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi dan kemampuan bersaing organisasi. Untuk menunjukkan hubungan antara individu, pekerjaan dan manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat mempengaruhi suatu organisasi.

Semua individu merupakan komoditi berharga dan cadangan untuk manajer-manajer yang bergantung pada mereka atau menyelesaikan pekerjaannya.

Parasuraman dalam Tjiptono, (2000:46-49) membentuk model kualitas yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas kerja yang tinggi, dengan berbagai kerjasama antara lain:

- Kesenjangan antara sesama petugas dan persepsi manajemen.
- Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas kerja.
- Kesenjangan antara spesifikasi kualitas kerja dan hasil kerja.
- Kesenjangan antara hasil kerja dan komunikasi eksternal.
- Kesenjangan antara komunikasi eksternal dan kualitas kerja yang diharapkan.

Masih menurut Parasuraman dalam Tjiptono, (200:27-28) menemukan ada 5 (lima) penentu kualitas kerja (alokasi dari nilai 100), yaitu:

- Keandalan
- Daya Tanggap
- Kepastian
- Empati
- Berwujud

Timpe (1999:2), Alwi (1997:39), mengartikan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika.

Kinerja adalah hasil dari pelaksanaan pekerjaan karyawan kepada organisasi di mana ia bekerja sebagai karyawan. Jika karyawan yang disertai tugas dan tanggung jawab mempunyai kemampuan, *skill* dan

motivasi tinggi tentunya akan menyumbangkan kinerja bagi anggota dewan. Jadi, untuk mengupayakan terwujudnya optimalisasi kerja bagi karyawan, maka yang pertama dan utama adalah rekrutmen dan pelatihan, lalu memberikan motivasi yang dapat mengikat secara moralitas.

Penilaian kinerja adalah suatu hal yang penting untuk mengetahui tingkat efektivitas karyawan dalam melakukan pekerjaannya dalam usaha pencapaian tujuan organisasi.

Nawawi (2003:236–237), Siagian (2003:23), merumuskan berbagai pengertian penilaian kinerja:

- Penilaian kinerja adalah penalaran (deskripsi) secara sistematis tentang relevansi antara tugas-tugas yang diberikan dengan pelaksanaannya oleh seorang pekerja.
- Penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi, mengukur (menilai) dan mengelola (manajemen) pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pekerja dilingkungan organisasi/perusahaan.
- Penilaian kinerja adalah kegiatan mengidentifikasi pelaksanaan pekerjaan dengan menilai aspek-

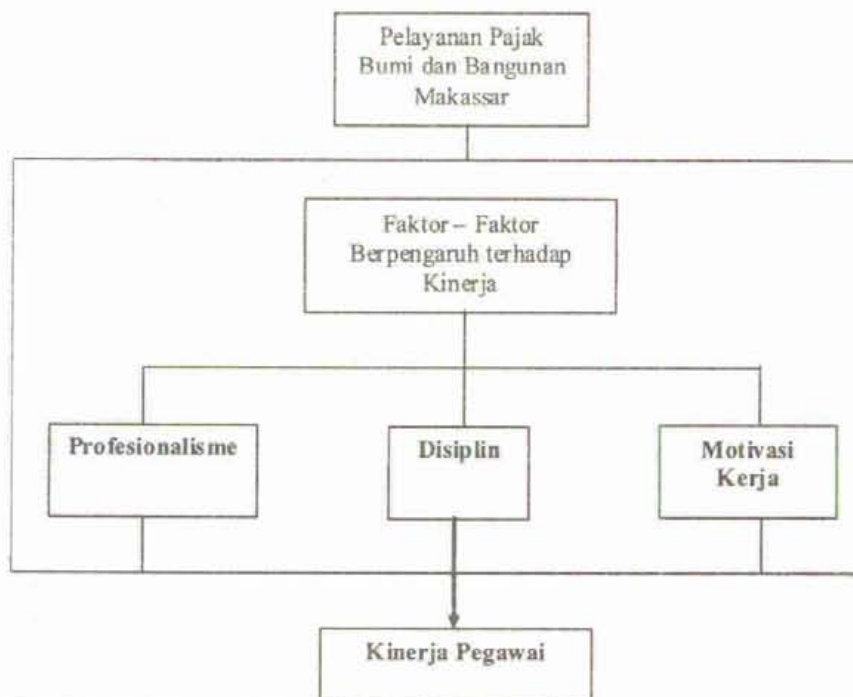
aspeknya, yang difokuskan pada pekerjaan yang berpengaruh pada kesuksesan organisasi/ perusahaan.

- Penilaian kinerja adalah kegiatan pengukuran (*measurement*) sebagai usaha menetapkan keputusan tentang sukses atau gagal dalam melaksanakan pekerjaan oleh seorang pekerja. Untuk itu, diperlukan perumusan standar pekerjaan sebagai pembandingan.

METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan PBB Makassar. Adapun waktu pelaksanaan penelitian selama kurang waktu 3 (tiga) bulan, yaitu bulan Januari s/d Maret 2007SS.



Gambar 1 Alur Kerangka Konseptual

Metode Pengumpulan Data:

- Observasi,
- Wawancara,

Jenis dan Sumber Data

- **Sumber Data**
Sesuai data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder:
- **Jenis Data**
 - Data Kuantitatif, data yang dapat dihitung atau data yang berupa angka-angka hasil observasi atau pengukuran.
 - Data Kualitatif adalah data yang dicatat bukan dengan angka-angka, tetapi dengan menggunakan klasifikasi-klasifikasi

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun). Populasi dalam penelitian adalah jumlah Pegawai Pada Kantor Pelayanan PBB Makassar sebesar 52 orang yang terdiri dari unsur pimpinan dan pegawai, Instansi yang terkait dengan jumlah populasi 52 orang. Dengan melihat jumlah populasi yang tidak terlalu besar, maka rencana penelitian menggunakan metode sensus.

Sampel

Dengan melihat jumlah karyawan yang sangat sedikit, maka Sampel penelitian ini menggunakan metode sensus, yaitu dengan menetapkan populasi berdasarkan jumlah karyawan sebanyak 52 orang.

Metode Analisis

Analisis Diskriptif

Data yang sifatnya berupa dokumen-dokumen dari Kantor Pelayanan PBB Makassar, dianalisis secara kualitatif dengan mengungkapkan peningkatan kualitas Pegawai Kantor Pelayanan PBB Makassar.

Adapun data yang diperoleh dari pendekatan empiris dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan teknik pengujian uji *multiple regression* (regresi berganda), yang dihitung dengan menggunakan perangkat lunak (*soft ware*) atau SPSS berupa paket program komputer.

Penggunaan model uji *multiple regression*, akan membantu untuk melakukan identifikasi setiap variasi independen yang diteliti, sehingga nampak variabel mana dari variabel bebas yang sangat berpengaruh terhadap dependen variabel, baik secara parsial maupun secara serempak.

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$$

Di mana

- Y = Kinerja Pegawai PBB Makassar
- X_1 = Profesionalisme
- X_2 = Disiplin
- X_3 = Motivasi Kerja
- b_0 = Konstanta (intercept)
- b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi (parameter yang akan ditaksir)
- e = Faktor kesalahan (galat/error estimate)

Selanjutnya, untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel maka dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

- Uji-F (Fisher)
- Uji-t (Student)

HASIL

Deskripsi Responden

Jumlah responden berdasarkan usia.

Tabel 1 Tingkat Usia Pegawai

UMUR (TAHUN)	FREKUENSI (JIWA)	PERSENTASE (%)
19 – 28	33	68.75
29 – 37	3	6.25
38 – 46	5	10.42
47 – 55	7	14.58
JUMLAH	48	100

Berdasarkan data Tabel 1 di atas tampak bahwa persentase terbesar pegawai berada pada usia antara 19–28 tahun. Peringkat kedua adalah 47–55 tahun, dan persentase terkecil berada pada usia 33–28 tahun.

Apabila diamati, tampak bahwa sebagian besar pegawai pendidikan pada penelitian ini berkisar pada usia antara 19 sampai 28 tahun, di mana pada kisaran usia ini adalah usia yang relatif muda untuk berkreasi dan penuh semangat.

Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 2 Tingkat Pendidikan Pegawai

PENDIDIKAN	JUMLAH (JIWA)	PERSENTASE (%)
SLTA	27	56.25
D3	14	29.17
S1	6	12.50
S2	1	2.08
JUMLAH	48	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan dari jumlah total 48 orang pegawai, sebesar 56,25% responden memiliki tingkat pendidikan sekolah menengah umum (SLTA), 29,17% responden memiliki pendidikan Diploma tiga, 12,5% memiliki pendidikan sarjana strata satu dan 2,08% responden memiliki pendidikan sarjana strata dua. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah SLTA sehingga dapat tingkat pendidikan terakhir merupakan pengaruh yang berarti bagi responden dalam meningkatkan kinerjanya.

Masa Kerja Pegawai

Tabel 3 Masa Kerja Menjadi Pegawai

LAMA (TAHUN)	FREKUENSI (JIWA)	PERSENTASE (%)
1 – 8	33	68.75
9 – 16	4	8.33
17 – 24	4	8.33
25 – 32	7	14.59
JUMLAH	48	100

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa rata-rata masa kerja pegawai antara 1–8 tahun, yaitu sebanyak 33 orang atau 68,75%. Sedangkan pegawai yang lama tugasnya antara 9–16 dan antara 17–24 tahun sebanyak 4 orang atau 8,33%, dan antara 25–32 tahun sebanyak 7 orang atau 14,59%. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai sudah memiliki pengalaman dalam bekerja.

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis hasil penelitian terdiri dari analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial, yang selanjutnya akan disajikan berikut ini:

Analisis Statistik Deskriptif

Distribusi frekuensi diperoleh dari hasil tabulasi skor jawaban responden. Adapun dasar interpretasi skor item dalam variabel penelitian adalah sebagaimana digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4 Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian

No.	Nilai Skor	Interpretasi
1	0<NS=1	Berada pada daerah sangat negatif
2	1<NS=2	Berada pada daerah negatif
3	2<NS=3	Berada pada daerah tengah-tengah
4	3<NS=4	Berada pada daerah positif
5	4<NS=5	Berada pada daerah sangat positif

(Sumber: Arikunto 1998)

Uraian dari analisis statistik deskriptif dari masing-masing variabel diuraikan sebagai berikut.

Profesionalisme

Variabel profesionalisme diukur dengan lima indikator, yaitu tingkat pendidikan (X1.1), pelatihan teknis (X1.2), lama bekerja (X1.3), pengaruh lama masa bekerja (X1.4), dan tersedianya peralatan untuk mempercepat pelayanan (X1.5).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Profesionalisme (X₁)

Skor Jawaban										
Item	1		2		3		4		5	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)
X1.1	1	2.1	2	4.2	19	39.6	20	41.7	6	12.5
X1.2	0	0	0	0	7	14.6	25	52.1	16	33.3
X1.3	1	2.1	2	4.2	15	31.3	23	47.9	7	14.6
X1.4	1	2.1	5	10	33	68.8	1	2.08	8	16.7
X1.5	0	0	6	13	5	10.4	23	47.9	14	29.2
Mean Variabel : 3.72										

(Sumber: Data primer diolah (2008))

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa dari 48 orang responden yang diteliti secara umum persepsi pegawai terhadap variabel profesionalisme (X1) berada pada daerah positif dengan rata-rata skor 3,72 dan hal ini dinyatakan baik. Indikator yang memperoleh respon yang paling tinggi adalah pelatihan teknis (X1.2), dengan skor rata-rata 4,19, selanjutnya diikuti oleh indikator tersedianya peralatan untuk mempercepat pelayanan (X1.5), dengan skor rata-rata 3,94; pengaruh lama masa bekerja (X1.4), dengan skor rata-rata 3,69; tingkat pendidikan (X1.1), dengan skor rata-

rata 3,58; dan lama bekerja (X1.3), dengan skor rata-rata 3,21. Hal ini menggambarkan suatu kondisi di mana pegawai telah menunjukkan tindakan yang konsisten, tegas dan disiplin melalui kualitas individu berupa keterampilan, tingkat pendidikan, pengalaman kerja yang mendukung tugas-tugas pokok.

Disiplin

Variabel disiplin (X2) diukur dengan empat indikator yaitu: waktu jam kerja (X2.1), ketaatan terhadap aturan (X2.2), jadwal pekerjaan (X2.3), dan melaksanakan pekerjaan (X2.4). Hasil rekapitulasi distribusi frekuensi jawaban responden terhadap item-item dari variabel disiplin (X2) dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Disiplin (X₂)

Item	Skor Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	
X2.1	1	2.1	4	8.3	5	10.4	25	52.1	13	27.1	3.94
X2.2	0	0	0	0	12	25	30	62.5	6	12.5	3.88
X2.3	0	0	0	0	4	8.33	32	66.7	12	25	4.17
X2.4	0	0	0	0	5	10.4	31	64.6	12	25	4.15
Mean Variabel : 4.04											

Sumber: Data primer diolah (2008)

Berdasarkan Tabel 6, dapat diketahui bahwa dari 48 orang responden yang diteliti secara umum persepsi pegawai terhadap variabel disiplin (X2) berada pada daerah sangat positif dengan rata-rata skor 4,04 dan hal ini dinyatakan baik. Indikator yang memperoleh respon yang paling tinggi adalah jadwal pekerjaan (X2.3), dengan skor rata-rata 4,17; dilanjutkan dengan indikator melaksanakan pekerjaan (X2.4), dengan skor rata-rata 4,15; waktu jam kerja (X2.1), dengan skor rata-rata 3,94; dan ketaatan terhadap aturan (X2.2), dengan skor rata-rata 3,88. Hal ini menunjukkan bahwa ketaatan terhadap aturan-aturan kerja yang telah ditetapkan sudah berjalan dengan baik.

Motivasi Kerja (X3)

Variabel motivasi kerja (X3) diukur dengan empat indikator yaitu: kesejahteraan/insentif (X3.1), penghargaan (X3.2), lingkungan kerja (X3.3) dan ruangan kerja (X3.4). Hasil rekapitulasi distribusi frekuensi jawaban responden terhadap item-item dari variabel motivasi kerja (X3) dapat dilihat pada Tabel 5.7 sebagai berikut:

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Motivasi kerja (X3)

Item	Skor Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	
X3.1	1	2.1	7	15	18	37.5	16	33.3	6	12.5	3.4
X3.2	0	0	4	8.3	21	43.8	18	37.5	5	10.4	3.5
X3.3	3	6.3	0	0	29	60.4	9	18.8	7	14.6	3.35
X3.4	0	0	1	2.1	12	25	31	64.6	4	8.33	3.79
Mean Variabel : 3.51											

(Sumber: Data primer diolah (2007))

Berdasarkan Tabel 7, dapat diketahui bahwa dari 48 orang responden yang diteliti secara umum persepsi pegawai terhadap variabel motivasi kerja (X3) berada pada daerah positif dengan rata-rata skor 3,51 dan hal ini dinyatakan baik. Indikator yang memperoleh respon yang paling tinggi adalah ruangan kerja (X3.4), dengan skor rata-rata 3,79; selanjutnya diikuti oleh indikator penghargaan (X3.2), dengan skor rata-rata 3,5; kesejahteraan/insentif (X3.1), dengan skor rata-rata 3,4 dan indikator lingkungan kerja (X3.3), dengan skor rata-rata 3,35. Hal ini menunjukkan bahwa keinginan untuk mengarahkan atau mendorong etos kerja pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan sudah baik.

Kinerja (Y)

Variabel kinerja (Y) diukur dengan sembilan indikator yaitu: jumlah pekerjaan sesuai dengan standar (Y1.1), beban kerja yang harus diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan (Y1.2), sarana dan prasarana sesuai dengan yang dibutuhkan (Y1.3), ketelitian (Y1.4), kerapian (Y1.5), kecakapan (Y1.6), waktu (Y1.7), lembur (Y1.8) dan absen dari pekerjaan (Y1.9). Hasil rekapitulasi distribusi frekuensi jawaban responden terhadap item-item dari variabel kinerja (Y) dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Kinerja (Y)

Item	Skor Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	
Y1.1	0	0	6	13	26	54.2	15	31.3	1	2.08	3.23
Y1.2	0	0	2	4.2	20	41.7	26	54.2	0	0	3.5
Y1.3	1	2.08	10	21	17	35.4	19	39.6	1	2.08	3.19
Y1.4	0	0	0	0	8	16.7	21	43.8	9	18.8	4.02
Y1.5	0	0	0	0	12	25	27	56.3	9	18.8	3.94
Y1.6	0	0	0	0	13	27.1	29	60.4	6	12.5	3.85
Y1.7	0	0	0	0	9	18.8	35	72.9	4	8.33	3.9
Y1.8	1	2.08	2	4.2	20	41.7	23	47.9	2	4.17	3.48
Y1.9	5	10.4	7	15	10	20.8	23	47.9	3	6.25	3.25
Mean Variabel : 3.60											

(Sumber: Data primer diolah (2008))

Berdasarkan Tabel 8, dapat diketahui bahwa dari 48 orang responden yang diteliti secara umum persepsi pegawai terhadap variabel kinerja (Y) berada pada daerah positif dengan rata-rata skor 3,60 dan hal ini dinyatakan baik. Indikator yang memperoleh respon yang paling tinggi adalah ketelitian (Y1.4), dengan skor rata-rata 4,02; dilanjutkan dengan indikator kerapian (Y1.5), dengan skor rata-rata 3,94; waktu (Y1.7), dengan skor rata-rata 3,9; kecakapan (Y1.6), dengan skor rata-rata 3,85; beban kerja yang harus diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan (Y1.2), dengan skor rata-rata 3,5; lembur (Y1.8), dengan skor rata-rata 3,48; absen dari pekerjaan (Y1.9), dengan skor rata-rata 3,25; jumlah pekerjaan sesuai dengan standar (Y1.1), dengan skor rata-rata 3,23 dan indikator sarana dan prasarana sesuai dengan yang dibutuhkan (Y1.3), dengan skor rata-rata 3,19. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai sudah baik.

Hasil Penelitian Analisis Regresi

Analisis regresi dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yakni untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun secara simultan serta untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya.

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan teknik analisis statistik regresi sederhana yang distandarisir, dari hasil olahan komputer sub program SPSS for Windows yang akan dipaparkan melalui tabel-tabel signifikansi, berikut penjelasan sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan.

Pengujian Hipotesis

Diduga terdapat pengaruh profesionalisme, disiplin dan motivasi kerja terhadap kinerja.

Untuk mengetahui rekapitulasi perhitungannya dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 10 Rekapitulasi Koefisien Regresi dan Pengujian Antara

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	Beta (β)	t	Sign.t	Kesimpulan
Y	X1	0.294	0.232	3.095	0.000	Signifikan
Y	X2	0.243	0.198	2.893	0.000	Signifikan
Y	X3	0.198	0.107	2.513	0.001	Signifikan
R ² = 0,325						
R ³ = 0,106						
Adj R ² = 0,045						
F hit = 6,174						
Sign F = 0,017						

(Sumber: Lampiran 4)

Profesionalisme (X1) adalah faktor yang dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Makassar.

Setelah dilakukan pengujian melalui analisis regresi linier berganda terhadap semua variabel bebas, yaitu profesionalisme (X1), disiplin (X2) dan motivasi kerja (X3), ternyata variabel profesionalisme (X1) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling besar (dominan) terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Hal tersebut dapat dilihat pada koefisien β sebesar 0,294 (lihat Tabel 10).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, ternyata hipotesis 1 diterima, karena variabel profesionalisme, disiplin dan motivasi kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja. Apabila pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan telah menunjukkan sikap yang profesional dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukkan kinerja yang baik. Karena, sesuai yang dikatakan oleh Caroli (1993:4) bahwa profesional mengacu pada sikap bukan kepada uraian pekerjaan. Pegawai yang profesional adalah pegawai yang melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, dan menganggapnya penting bagi kariernya, cukup peduli untuk menganalisis bagaimana caranya agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik, mengerti bagaimana pekerjaannya berhubungan dengan organisasi secara keseluruhan dan mempunyai keyakinan dalam membagi ide, tujuan, semangat kepada orang lain. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa apabila pegawai telah bersikap profesional dalam bekerja, maka kinerja juga akan meningkat.

Variabel motivasi kerja mempengaruhi variabel kinerja. Apabila pegawai termotivasi untuk bekerja maka kinerja pegawai tersebut akan meningkat. Penelitian ini mendukung konsep yang disampaikan oleh Cheng dan Kalleberg (1996), bahwa motivasi yang tinggi dalam bekerja disertai dengan komitmen pada organisasi akan bersumbangsiah pada kinerja yang lebih baik.

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, ternyata hipotesis 2 diterima, karena variabel profesionalisme merupakan faktor yang dominan berpengaruh

terhadap kinerja. Apabila pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan telah menunjukkan sikap yang profesional dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukkan kinerja yang baik. Karena profesionalisme merupakan tindakan, tegas dan disiplin dari pegawai, dimana profesionalisme adalah sikap yang terbentuk dan dapat dibentuk dari keterampilan, tingkat pendidikan dan pengalaman kerja. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa apabila sikap profesionalisme pegawai sudah ditunjukkan dengan baik maka kinerja juga akan meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Persepsi pegawai tentang profesionalisme berupa tindakan yang konsisten, tegas dan disiplin mempunyai rata-rata skor 3,72, menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai sangat baik dan berperan penting terhadap peningkatan kinerja.

Persepsi pegawai tentang disiplin berupa ketaatan terhadap aturan-aturan kerja yang telah ditetapkan, mempunyai rata-rata skor 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin sudah berjalan dengan baik.

Persepsi pegawai tentang motivasi kerja berupa keinginan untuk mengarahkan atau mendorong etos kerja mempunyai rata-rata skor 3,51, menunjukkan bahwa pegawai dalam bekerja sudah sudah termotivasi.

Persepsi pegawai tentang kinerja berupa hasil kerja mempunyai rata-rata skor 3,60, menunjukkan bahwa kinerja pegawai sudah baik.

Variabel profesionalisme, disiplin dan motivasi kerja pegawai mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja. Apabila profesionalisme, disiplin dan motivasi kerja sudah dilakukan dengan baik, maka kinerja juga akan berjalan dengan baik.

Variabel profesionalisme mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap variabel kinerja. Apabila pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan telah menunjukkan sikap yang profesional dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukkan kinerja yang baik.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka saran yang dapat diberikan antara lain.

Diharapkan bagi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan hendaknya tetap memperhatikan sumber daya manusianya khususnya profesionalisme dan kedisiplinan pegawai.

Diharapkan dalam memotivasi pegawai hendaknya berdasarkan kreativitas serta produktivitas pegawai sehingga pegawai yang produktif akan mendapatkan kompensasi yang lebih tinggi dibanding pegawai yang kurang kreatif.

DAFTAR RUJUKAN

- Abbas. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Qakbar. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Alwi. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Alam, J., dan Roy, B. 1999. *Decentralization in Indonesia: Prospects and Problems*, Georgia State University.
- Amir. 2000. *Esensi Kepemimpinan, Mewujud Visi Menjadi Aksi*. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Amrin. 2000. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bahl, et al. 2001. *Challenges of Fiscal Decentralization in Transition Economies*. Atlanta: Georgia State University.
- Buhari, Z. 1997. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: Balai Aksara.
- Cane. 2000. *Marking A Differensi (Mengubah Keadaan)*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Carolin, B. 1993. *Menjadi Sekretaris Profesional*. Grogol Jakarta Barat: Binarupa Aksara.
- Dessler, G. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan. Jakarta: Prenalindo, Inc.
- Furtwenger. 1998. *Maximizing Personal Achievement*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hitt. A Michael, R., and Duane, I., Robert, E.H. 2002. *Manajemen Strategi dan Daya Saing Globalisasi*, Jilid I, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

- 2002. *Manajemen Strategis dan Daya Saing Globalisasi*, Jilid II. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Jonh A. Pearce II, dan Richard, R.Jr. 1997. *Manajemen Strategi, Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid I. Jakarta: Penerbit Bina Rupa Aksara.
- 1997. *Manajemen Strategi, Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid II. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I. Jakarta: Penerbit PT Prenhalindo.
- 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, jilid I. Jakarta: Penerbit PT Prenhalindo.
- Muthis, L.R., Jonh, H.J. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid I. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid I. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Muslimin. 1999. *Lingkungan dan Profesionalisme*. Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit PT Galaxy Pupa Mega.
- Mustakin. 1999. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Penerbit PT Prehalindo.
- Nawawi, H. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Gajah mada Press.
- Program, Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia, 2003, *Pedoman Penyusunan Tesis Magister*. Makassar: Penerbit Univesitas Muslim Indonesia.
- Purwakawatja. 1997. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Aditya Media.
- Setyawan, J., dan Mulyadi. 1999. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Aditya Media.
- Stepen, R.C. 1997. *The Habits of Highly Effective Peope (7 Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif)*. Edisi Revisi. Jakarta: Cetakan Pertama. Penerbit Binarupa Aksara.
- Suharsini, A. 2000. *Manajemen Penelitian*, Cetakan Kelima. Jakarta: Penerbit Rineke Cipta.
- Suharno. 2003. *Pengelola Pajak Bumi dan Bangunan*. Jakarta: Direktorat PBB dan BPHTB.
- Stewart. 1998. *Empowering People (Pemberdayaan Sumber Daya Manusia)*, Cetakan Kelima. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Siagian, S.P. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAksara.
- Simamoora, H. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIEYKP.
- Schuler, R.J. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia menghadapi Abad ke XXI*, alih bahasa Nurdin Sobari. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, F. 2000. *Total Quality Management*, Edisi Ketiga Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Timpe, D.A. 1999. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia, Memimpin Manusia*, Jakarta: Eex Media Komputindo.
- Walker. 1999. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku - Struktur Proses*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Yuki. 2000. *Kiat Sang Pemimpin*, Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.