

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of knowledge, skills, and transformational leadership on the performance of Account Representative (AR) KPP Pratama Jakarta Cengkareng. The research methods use quantitative analysis with the research data collection method through questionnaires. The samples were all AR KPP Pratama Jakarta Cengkareng, a total of 32 people or the entire population. Analysis method used in this research is multiple regression analysis method. The results of this research showed that knowledge, skills, and leadership transformational simultaneously are having influence to performance of AR KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Partial knowledge has a positive but not significant influence on the performance of AR KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Skills and leadership transformational partially have a positive and significant influence to the performance of KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Technical skills is the most powerful dimension to the performance of AR on skill variables, further expected that KPP Pratama Jakarta Cengkareng will be able to perform an inventorisation to ARs that still haven't met the standards in technical skills, also include education and training as well as in house training (iht), case discussion and sharing of knowledge in order improve the AR technical skills. Dimensions on transformational leadership variable that has the most powerful influence is intellectual stimulation, it is hoped that the determination of leaders in the future will be through selection of prospective leaders and administrative selection and a series of tests to find out if they suits predefined criteria.*

*Keywords: knowledge, skills, transformational leadership, AR performance.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja AR KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Metode analisis kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel penelitian adalah seluruh AR KPP Pratama Jakarta Cengkareng sejumlah 32 orang atau seluruh populasi. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan kepemimpinan transformasional secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja AR KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Pengetahuan secara parsial memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kinerja AR KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Keterampilan dan kepemimpinan transformasional secara parsial memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kinerja AR KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Keterampilan teknis merupakan dimensi yang paling memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja AR pada variabel keterampilan, diharapkan KPP Pratama Jakarta Cengkareng dapat melakukan inventarisasi para AR yang masih belum memenuhi standard keterampilan teknisnya untuk diikuti pendidikan dan pelatihan serta sering diadakan *in house training (iht)*, diskusi kasus dan sharing ilmu dalam rangka meningkatkan keterampilan teknis para AR. Dimensi pada variabel kepemimpinan transformasional yang memiliki pengaruh paling kuat adalah *intellectual stimulation*, diharapkan penetapan pemimpin nantinya melalui seleksi terhadap calon-calon pemimpin dengan cara melakukan seleksi administratif dan serangkaian test untuk mengetahui apakah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Kata kunci: pengetahuan, keterampilan, kepemimpinan transformasional, kinerja AR