

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL TERHADAP MOTIVASI DAN
KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA KALIDERES**

SKRIPSI



Nama : Cicilia Eritawanti Widjilestari

NIM : 43114110296

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL TERHADAP MOTIVASI DAN
KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA KALIDERES**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Prsyarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Cicilia Eritawanti Widjilestari

NIM : 43114110296

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cicilia Eritawanti Widjilestari

Nim : 43114110296

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikena sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 28 Agustus 2017



Cicilia Eritawanti Widjilestari
NIM : 43114110296

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Cicilia Eritawanti Widjilestari
NIM : 43114110296
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi dan Kinerja Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kalideres.


Tanggal Lulus Ujian : 12 September 2017


Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji


UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Aty Herawati, Msi
Tanggal : 18 September 2017


Ryani Dhyani Parashakti, SE, MM
Tanggal : 18 - Sept - 2017.

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.
Tanggal : 18/9/2017


Dudi Permana, MM., Ph.D
Tanggal : 18/9/2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat, rahmat dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi Dan Kinerja *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kalideres”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

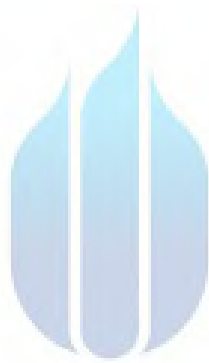
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Aty Herawati, Msi. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu,

penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini. Terima kasih.

Jakarta, 28 Agustus 2017



Cicilia Eritawanti Widjilestari

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2. Kompetensi	15
3. Kepemimpinan Transformasional.....	28
4. Motivasi Kerja	36
5. Kinerja.....	45
6. Account Representative	53
7. Penelitian Terdahulu	61
B. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	65

1. Kerangka Konseptual	65
2. Pengembangan Hipotesis	66
BAB III METODE PENELITIAN	67
A. Waktu dan Tempat Penelitian	67
B. Desain Penelitian	67
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	68
1. Definisi variabel	68
2. Operasional Variabel	70
D. Populasi dan Sample Penelitian	73
1. Populasi	73
2. Sampel	73
E. Teknik Pengumpulan Data	73
F. Metode Analisis Data	75
1. Analisis Deskriptif	75
2. Analisis Kualitas Data	75
3. Analisis Jalur	76
4. Menentukan persamaan structural	79
5. Menghitung koefisien jalur	80
6. Menghitung besar pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total	82
7. Membuat kesimpulan	82
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	83
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	83
1. Sejarah Singkat	83
2. Visi Misi Perusahaan	83
3. Struktur Organisasi	84
4. Tempat dan Waktu Penelitian	87
5. Karakteristik Responden	87
B. Analisis Kompetensi ,Kepemimpinan Transformasional, Motivasi dan	

Kinerja.....	90
1. Analisis Kompetensi	90
2. Analisis Kepemimpinan Transformasional.....	91
3. Analisis Motivasi	92
4. Analisis Kinerja	93
C. Analisis Uji Kualitas Data.....	94
1. Uji Validitas	94
2. Uji Reliabilitas	97
D. Pengaruh Kompetensi dan Kepemimpinan terhadap Motivasi dan Kinerja	98
1. Pengaruh Kompetensi dan Kepemimpinan terhadap Motivasi.....	100
2. Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi terhadap Kinerja.....	104
3. Pengaruh Kompetensi dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi dan Kinerja.....	108
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	110
1. Pengaruh Kompetensi terhadap Motivasi	110
2. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Motivasi.....	110
3. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan	111
4. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan	112
5. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan	112
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	114
A. Simpulan	114
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Pencapaian Penerimaan Pajak Masing-masing AR KPP Pratama Jakarta kalideres tahun Pajak 2015	1
1.2	Latar belakang Pendidikan, Seksi Sebelumnya dan Terhitung Mulai tanggal Pengangkatan.....	3
2.1	Penelitian Terdahulu	61
3.1	Kisi-kisi Operasional variabel Penelitian Kompetensi	71
3.2	Kisi-kisi operasional variabel penelitian kepemimpinan Transformasional.....	71
3.3	Kisi-kisi Operasional variabel penelitian Motivasi.....	72
3.4	Kisi-kisi Operasional variabel Penelitian Kinerja Karyawan	72
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	88
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	89
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama bekerja	89
4.5	Deskriptif Kuesioner Kompetensi.....	90
4.6	Deskriptif Kuesioner Kepemimpinan Transformasioal	91
4.7	Deskriptif Kuesioner Motivasi.....	92
4.8	Deskriptif Kuesioner Kinerja.....	93
4.9	Uji Validitas Kompetensi.....	95
4.10	Uji Validitas Kepemimpinan Transformasional	95
4.11	Uji Validitas Motivasi.....	96
4.12	Uji Validitas Kinerja	97
4.13	Hasil Uji Reliabilitas	98
4.14	Uji Signifikasi Sub Struktur 1	100
4.15	Analisa Determinasi.....	101

4.16 Uji Model	102
4.17 Uji Signifikasi Sub Struktur 2.....	104
4.18 Analisis Determinasi.....	105
4.19 Uji Model.....	106



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Jabatan AR pada Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Kalideres	2
2.1	Model Alur Kompetensi.....	20
2.2	Tujuan Penilaian Kinerja	53
2.3	Kerangka Konseptual.....	65
3.1	Diagram Jalur Lengkap.....	78
3.2	Hubungan Sub-struktur X1 dan X2 Terhadap Y1	79
3.3	Hubungan Sub-struktur X1, X2, dan Y1 terhadap Y2.....	80
4.1	Diagram Jalur Lengkap.....	99
4.2	Gambar Sub Struktur Satu	100
4.3	Gambar Sub Struktur 1	103
4.4	Gambar Sub Struktur 2	104
4.5	Gambar Sub Struktur 2	107
4.6	Gambar Struktur Jalur Lengkap.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	119
Lampiran 2	Hasil Rekapitulasi jawaban	124
Lampiran 3	Karakteristik responden.....	128
Lampiran 4	Hasil Statistik Deskriptif	129
Lampiran 5	Uji Kualitas Data	137
Lampiran 6	Hasil Uji Hipotesis	142

