

PENGARUH LOYALITAS, KEMAMPUAN KERJA, KEMATANGAN PEGAWAI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR

Harryadinata
Universitas Islam Sumatera Utara
Harry.adinata@gmail.com

ABSTRACT

The problem in this research is: How does the influence of loyalty on employee performance at the East Medan Pratama Tax Service Office. How does the effect of work ability on employee performance, How does the influence of employee maturity on employee performance, How does the influence of work discipline on employee performance, How does the influence of loyalty, work ability, employee maturity and work discipline on employee performance at the East Medan Pratama Tax Service Office. The hypothesis proposed is: Loyalty has a positive and significant effect on employee performance, work ability has a positive and significant effect on employee performance, Maturity of employees has a positive and significant effect on employee performance, Work discipline has a positive and significant effect on employee performance, Loyalty, work ability, maturity employees and work discipline have a positive and significant effect on employee performance at the East Medan Tax Service Office. The study was conducted at the East Medan Pratama Tax Office. Jalan Sukamulia No. 17-A, Medan-2015, and the study sample of 86 people.

Keyword : *loyalty, work ability, employee maturity, work discipline and employee performance*

ABSTRAK : *Masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh loyalitas terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai, Bagaimana pengaruh kematangan pegawai terhadap kinerja pegawai, Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, Bagaimana pengaruh loyalitas, kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hipotesis yang diajukan adalah : Loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Kematangan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Loyalitas, kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Jalan Sukamulia No. 17-A, Medan-2015, dan sampel penelitian sebanyak 86 orang.*

Keyword : *loyalitas, kemampuan kerja, kematangan pegawai, disiplin kerja dan Kinerja Pegawai*

1. Pendahuluan

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur dalam segala aspek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keseluruhan proses pelaksanaan pembangunan di wilayah Kota Medan pada khususnya dan pembangunan nasional pada umumnya yang diarahkan untuk menuju masyarakat yang adil, makmur, sejahtera, mandiri dan bermartabat. Keberhasilan Pemerintah Kota Medan tidak akan mungkin terwujud tanpa didukung oleh aparatur negara daerah yang memiliki kapasitas dan kapabilitas dalam bidang tugasnya masing-

masing, transparan, profesional dan akuntabel, yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan antara perencanaan dengan realisasi indikator keluaran (*out put*), indikator manfaat (*out come*) dan indikator hasil (*benefit*). Variabel pertama yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur adalah loyalitas.

Penelitian terdahulu yang menyatakan loyalitas berpengaruh terhadap kinerja adalah penelitian dari Aldrianto (2016) dan Murty (2014). Menurut Danim (2003:24), loyalitas adalah ukuran hasil yang diperoleh antara suatu mekanisme yang telah ditetapkan

dengan tenaga yang dihasilkan. Variabel kedua yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur adalah kemampuan kerja. Penelitian terdahulu yang menyatakan kemampuan berpengaruh terhadap kinerja adalah penelitian dari Ageng (2016), Saka (2014) dan Septiani at.al (2015).

Menurut Robbins (2001:46) kemampuan kerja adalah kemampuan mental yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Variabel ketiga yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur adalah kematangan pegawai. Menurut Suryana (2009:88) kematangan adalah kemampuan individu untuk dapat mengontrol dan mengendalikan diri terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kematangan mempunyai ciri-ciri penerimaan diri, baik individu yang memiliki kematangan akan dapat menerima kondisi fisik maupun psikisnya, baik secara pribadi maupun secara sosial, dan kemampuan dalam mengontrol dorongan yang muncul dalam diri individu untuk melakukan sesuatu yang bertentangan dengan nilai-nilai

yang berlaku akan dapat dikendalikan dan diorganisasikan ke arah yang baik

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kematangan pegawai terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas, kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

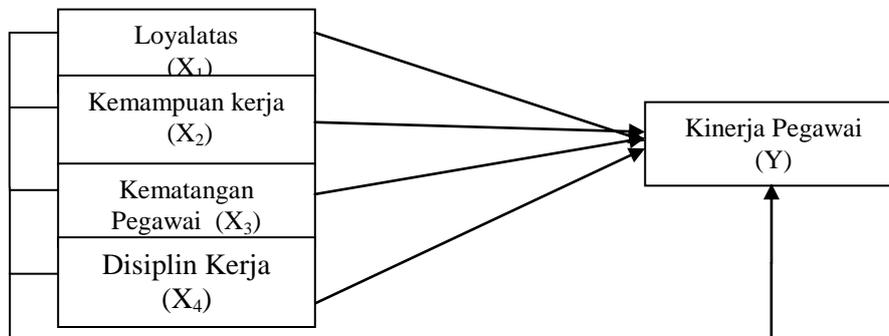
2. Penelitian Terdahulu

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

| No | Penelitian | Tahun | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|-------|---|---|
| 1. | Saeed, S., dan Syah, F.M | 2016 | Impact of Performance Appraisal on Employee Motivation in Islamic Banking | Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja |
| 2. | Ali, A.Y.S., Dahie, A.M., dan Ali, A.A | 2016 | Teacher Motivation and School Performance, the Mediating Effect of Job Satisfaction: Survey from Secondary Schools in Mogadishu | Motivasi guru berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja |
| 3. | Nurchayani, N.M dan Adnyani, I.G.A.D | 2016 | Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan dengan kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening | Kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja |
| 4. | Ageng Prawatya | 2015 | Pengaruh Motivasi, Kemampuan dan disiplin kerja terhadap kinerja Karyawan Pada PT. PLN Cabang Weleri | Motivasi, Kemampuan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan baik secara partial dan simultan |
| 5. | Aldrianto Muhammad | 2016 | Pengaruh disiplin dan loyalitas terhadap kinerja karyawan pada PT. | Disiplin dan loyalitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan baik |

| No | Penelitian | Tahun | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|-------|--|---|
| | | | Kospermindo di Makasar | partial maupun simultan |
| 6. | Septiani Agustina Shafiah, Siswidiyanto, Wima Yudo Prasetyo | 2015 | Pengaruh kemampuan dan kematangan terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang | Kemampuan dan kematangan berpengaruh terhadap kinerja baik secara partial maupun simultan |

2.1. Kerangka Berpikir



Gambar 1 Kerangka Konseptual

2.2. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.
2. Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.
3. Kematangan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.
4. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.
5. Loyalitas, kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur.

3. Metode Penelitian

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Jalan Sukamulia No. 17-A, Medan-20151.

3.2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur yang berjumlah 110 orang dimana peneliti tidak dijadikan populasi, dengan rincian sebagai berikut.

3.3. Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan pendapat Slovin dalam Sekaran dan Bougie (2010:112) dengan menggunakan formula sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Kesalahan yang ditolerir dalam penarikan sampel yaitu 0,05.

Berdasarkan formula diatas, selanjutnya dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{110}{1 + 110(0,05)^2}$$

$$n = \frac{110}{1.275}$$

$$n = 86.27 = 86 \text{ orang}$$

Setelah perhitungan di atas, penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini

menggunakan metode *stratified random sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan pada strata populasi pada setiap bagian, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 orang pegawai, dengan rincian sebagai berikut :

| | | (Orang) |
|--------|------------------------|---------|
| 1 | KepalaSeksi | 7 |
| 2 | Account Representative | 38 |
| 3 | Fungsional | 11 |
| 4 | Pelaksana | 30 |
| Jumlah | | 86 |

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, 2019

Tabel 2

Kerangka sampel berdasarkan jabatan

| No | Keterangan/Jabatan | Jumlah |
|----|--------------------|--------|
|----|--------------------|--------|

3.4. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3

Definisi operasional variabel

| No | DefenisiVariabel | Jenis Variabel | Indikator | Skala Pengukuran |
|----|--|------------------|--|------------------|
| 1. | Loyalitas adalah ukuran hasil yang diperoleh antara suatu mekanisme yang telah ditetapkan dengan tenaga yang dihasilkan. Anoraga (2008 : 24), | Variabel bebas | 1) Taat pada peraturan 2) Tanggungjawab pada organisasi 3) Kemamuan untuk kerjasama 4) Rasa memiliki 5) Hubungan antar pribadi 6) Kesukaan pada pekerjaan | Skala Ordinal |
| 2. | Kemampuan kerja adalah kemampuan mental yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Robbins (2001:46) | Variabel bebas | 1) Pembawaan 2) Kematangan 3) Pembentukan 4) Minat 5) Kebebasan | Skala Ordinal |
| 3. | Kematangan mengacu pada kapasitas seseorang untuk bereaksi dalam berbagai situasi kehidupan dengan cara-cara yang lebih bermanfaat dan bukan dengan cara-cara bereaksi. Sutrisno (2014:110) | Variabel terikat | 1) Fisik 2) Pola control 3) Itelegensi 4) Jeniskelamin 5) Usia | Skala Ordinal |
| 4. | Disiplin adalah sikap dari seseorang/kelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti/mematuhi segala aturan/keputusan yang ditetapkan. Sudjana (2004 : 135) | Variabel bebas | 1) Ketepatan waktu 2) Menggunakan peralatan dengan baik 3) Tanggung jawab 4) Ketaatan pada peraturan | Skala Ordinal |
| 5. | Kinerja berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja.. Sedarmayanti, (2001:50) | Variabel terikat | 1) Kualitas kerja 2) Kuantitas kerja 3) Konsistensi kerja 4) Sikapkerja | Skala Ordinal |

Sumber : Sedarmayanti, (2001), Sudjana (2004), Sutrisno (2014), Robbins (2001), Anoraga (2008)

3.3. Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, variabel-variabel tersebut adalah :

- a. Variabel Terikat (*Dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel

bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kinerja (Y).

- b. Variabel Bebas (*Independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Pada penelitian ini

yang menjadi variabel bebas adalah loyalitas (X_1), kemampuan kerja (X_2), kematangan pegawai (X_3), disiplin kerja (X_4)

Setuju = Skor 4
 Kurang setuju = Skor 3
 Tidak Setuju = Skor 2
 Sangat Tidak Setuju = Skor 1

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer yaitu data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu, atau data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data ordinal, yaitu :

- a. Wawancara
 Peneliti melakukan wawancara langsung dan tidak langsung dengan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur yang dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan objek penelitian agar diperoleh data yang diinginkan.
- b. Kuesioner / Angket Penelitian
 Dengan memberikan daftar pertanyaan/angket penelitian sesuai dengan data yang diinginkan kepada para responden yang berjumlah 86 orang
 Dalam penelitian ini urutan pemberian skor menggunakan *skala likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
 Sangat Setuju = Skor 5

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu melihat pengaruh bebas terhadap variabel terikat. Persyaratan dalam analisis regresi adalah uji asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan, benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, gejala autokorelasi dan gejala normalitas, dengan persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \epsilon$$

Dimana :

- Y1 = Kinerja pegawai
 a = Konstanta
 X1 = Loyalitas
 X2 = Kemampuan kerja
 X3 = Kematangan pegawai
 X4 = Disiplin kerja
 b1, b2, b3, b4 = Koefisien regresi
 ϵ = Standard error

3.4. Hasil Dan Pembahasan

Tabel 4
 Koefisien Regresi

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardize d Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|----------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 14.357 | 1.777 | | 8.081 | .000 |
| 1 Loyalitas | .099 | .044 | .190 | 2.257 | .027 |
| Kemampuan kerja | .090 | .053 | .148 | 1.709 | .091 |
| Kematangan pegawai | .303 | .082 | .396 | 3.720 | .000 |
| Disiplin kerja | .179 | .100 | .223 | 1.782 | .079 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 5.17 diperoleh koefisien regresi variabel Loyalitas 0,099, Kemampuan kerja= 0,090, kematangan pegawai 0,303, disiplin kerja 0,179 dengan konstanta 14,357, maka dapat dituliskan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 14,357 + 0,099X_1 + 0,090X_2 + 0,303X_3 + 0,179X_4$$

Persamaan di atas memberi gambaran bahwa perubahan rata-rata variabel Kinerja pegawai (Y) tergantung dari perubahan variabel Loyalitas (X_1), Kemampuan kerja

(X_2),kematangan pegawai (X_3) dan disiplin kerja. Artinya apabila loyalitas, kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin kerja pegawai semakin baik akan diikuti baiknya kinerja pegawai. Perubahan ini merupakan peningkatan apabila bertanda positif dan penurunan atau pengurangan jika bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif loyalitas, kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Artinya apabila loyalitas, kemampuan kerja, kematangan pegawai dan

disiplin kerja ditingkatkan akan diikuti peningkatan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$)

Berdasarkan analisis varians (Anova) pada lampiran 10 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4
Koefisien Regresi Uji F
ANOVA

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 103.213 | 4 | 25.803 | 41.727 | .000 ^b |
| Residual | 50.089 | 81 | .618 | | |
| Total | 153.302 | 85 | | | |

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

b. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Loyalitas, Kemampuan kerja, Kematangan pegawai

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai F-hitung sebesar 41,727 sedangkan nilai F-tabel (terlampir) dengan dk pembilang 4 dan dk penyebut 81 adalah sebesar 2,48 dimana F-hitung > F tabel ($41,727 > 2,48$) maka dapat

disebutkan bahwa secara bersama-sama (*multiple*) terdapat pengaruh positif dan signifikan loyalitas, Kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin terhadap kinerja pegawai

Tabel 5
Uji Determinasi (R^2)
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .821 ^a | .673 | .657 | .78637 | 1.985 |

a. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Loyalitas, Kemampuan kerja, Kematangan pegawai

b. Dependent Variable: Kinerja pegawai

Berdasarkan tabel 5 diperoleh $R^2 = 0,673$ maka $D = 0,673 \times 100\%$ sehingga $D = 67,3\%$. Dengan demikian pengaruh loyalitas, Kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin kerja terhadap Kinerja pegawai sebesar 67,3%. sedangkan 32,7% lagi yang mempengaruhi Kinerja pegawai ditentukan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data Loyalitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur umumnya kurang baik, Kemampuan kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur cukup mampu, kematangan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur kurang matang, disiplin kerja kurang disiplin Kinerja pegawai pegawai juga kurang tinggi. Kinerja pegawai pegawai dapat meningkat apabila Loyalitas semakin tinggi, Kemampuan kerja semakin baik kematangan pegawai semakin matang dan disiplin kerja semakin disiplin karena hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis

diperoleh terdapat pengaruh signifikan loyalitas, kemampuan Kerja, kematangan pegawai dan disiplin secara bersama-sama terhadap Kinerja pegawai. Apabila loyalitas,, kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin kerja ditingkatkan 1% maka Kinerja pegawai akan naik 1%. Besarnya pengaruh Loyalitas Pegawai, kemampuan kerja, kematangan pegawai dan disiplin kerja terhadap Kinerja pegawai dapat diketahui melalui uji determinasi

DAFTAR PUSTAKA

- Ageng Prawatya (2015), **Pengaruh Motivasi, Kemampuan dan disiplin kerja terhadap kinerja Karyawan Pada PT. PLN Cabang Weleri**
- Aldrianto Muhammad (2016), **Pengaruh Disiplin dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kospermino di Makasar**
- Ali, A.Y.S., Dahie, A.M., dan Ali, A.A. (2016). Teacher Motivation and School Performance, the Mediating Effect of Job Satisfaction: Survey from Secondary

- Schools in Mogadishu. **International Journal of Education and Social Science Vol. 3 No. 1; January 2016**
- Amirullah, dan Hanafi, Rindyah. 2002. **Pengantar Manajemen.** Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Anoraga, Panji. 2010. **Psikologi Kerja.** Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.** Jakarta : Pt. Rhineka. Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. 2013. **Peningkatan Profesionalisme Pegawai Instansi Dasar.** Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Cross, T.M dan Lynch. R.R. (2012). **Penilaian dan Evaluasi Kinerja: Konsep dan Praktik.** Jakarta. Penerbit Ghalia Indonesia
- Danim, Sudarman. 2013. **Agenda Pembaharuan Sistem Instansi.** Jakarta : Pustaka Bekerja.
- David, Fred, R. (2001). **Manajemen Stratejik: Konsep dan Kasus.** Edisi ke 9. Jakarta. Salemba Empat