

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, PERAN KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJAPEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI.**

Viska Yanti  
Universitas Islam Sumatera Utara  
viska.yanti@gmail.com

**ABSTRACT**

*The problem in this research is: how the influence of organizational commitment on employee performance at the Binjai Pratama Tax Office. How does the role of leadership influence employee performance, how does motivation influence employee performance, how does job satisfaction affect employee performance, how does organizational commitment influence, role leadership, motivation and job satisfaction on employee performance at the Binjai Pratama Tax Office. The hypothesis proposed is: Organizational commitment has a positive and significant effect on employee performance, the role of leadership has a positive and significant effect on employee performance, motivation has a positive and significant effect on employee performance, job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance, organizational commitment, leadership role, motivation and job satisfaction have a positive and significant effect on employee performance at the Binjai Pratama Tax Office .. ". The study was conducted at the Binjai Pratama Tax Office. Jambi Road No. 1 Rambung Barat Binjai City North Sumatra, 20722, with a sample of 82 people. Based on the analysis results obtained there is a significant effect between work ability on employee performance, because according to the results of the analysis of  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.966 > 1.67$ ) at  $n = 96$  with a significance level of 95%. There is a significant influence between organizational culture on employee performance, the results of  $t$  analysis  $> t_{table}$  ( $3.220 > 1.67$ ) at  $n = 96$  with a significance level of 95%. There is a significant influence between organizational climate on employee performance, because according to the results of the analysis of  $t_{count} > t_{table}$  ( $1.984 > 1.67$ ) at  $n = 96$  with a significance level of 95%. There is a significant influence between loyalty on employee performance, because according to the results of the analysis of  $t_{count} > t_{table}$  ( $8,893 > 1.67$ ) at  $n = 96$  with a significance level of 95%.  $F$ -count value  $> F$  table ( $87,303 > 2.46$ ) with  $dk$  numerator 4 and  $dk$  denominator 91 together (multiple) there is a positive and significant influence of work ability, organizational culture, organizational climate and loyalty to the performance of employees of the West Medan Pratama Tax Office. Thus the hypothesis proposed is accepted.*

**Keyword** : Ability to work, organizational culture, organizational climate, loyalty and employee performance

**ABSTRAK** : Masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. bagaimana pengaruh peran kepemimpinan terhadap kinerjapegawai, bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai, bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, bagaimana pengaruh komitmen organisasi, peran kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai

Hipotesis yang diajukan adalah : Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Peran kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Komitmen organisasi, peran kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai..". Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. Jalan Jambi No. 1 Rambung Barat Kota Binjai Sumatera Utara, 20722, dengan sampel penelitian sebanyak 82 orang.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh Ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerjaterhadapkinerja pegawai,, karena menurut hasil analisis thitung > t-tabel ( $2,966 > 1,67$ ) pada  $n = 96$  dengan taraf sigifikansi 95%.Ada pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja pegawai, hasil analisis thitung > t-tabel ( $3,220 > 1,67$ ) pada  $n = 96$  dengan taraf sigifikansi 95%.Ada pengaruh yang signifikan antara iklim organisasi terhadap kinerja pegawai, karena menurut hasil analisis thitung > t-tabel ( $1,984 > 1,67$ ) pada  $n = 96$  dengan taraf sigifikansi 95%. Ada pengaruh yang signifikan antara loyalitas terhadap kinerja pegawai, karena menurut hasil analisis thitung > t-tabel ( $8,893 > 1,67$ ) pada  $n = 96$  dengan taraf sigifikansi 95%.Nilai F-hitung > F tabel ( $87,303 > 2,46$ ) dengan dk pembilang 4 dan dk penyebut 91 secara bersama-sama (multiple) terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan kerja, budaya organisasi, iklim organisasi dan loyalitas terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima kebenarannya.

**Keyword :** Kemampuan kerja, budaya organisasi, Iklim organisasi, loyalitas dan Kinerja Pegawai

## 1. Pendahuluan

Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Berbagai macam hambatan pasti akan ditemui oleh para individu instansi untuk bisa bekerja dengan baik, sehingga kinerja mereka dapat diterima dengan baik oleh organisasi dan masyarakat yang memerlukan. Banyak factor yang dapat mempengaruhi kinerja, antara lain motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, insentif, budaya kerja, komunikasi, jabatan, kedisiplinan, pendidikan dan pelatihan, serta masih banyak yang lainnya. Semua factor itu pasti berpengaruh, ada yang dominan ada juga yang tidak, salah satunya yaitu tentang tugas pegawai dilingkungan pemerintahan daerah maupun provinsi dengan demikian kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur Negara khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai merupakan lembaga keuangan di daerah Kota Binjai yang memiliki kewenangan dan cakupan kerja yang luas, dan mempunyai sasaran mengenai persoalan pajak, tetapi juga kebijakan baik hubungannya kedalam maupun menyentuh kepentingan publik. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai memiliki keterkaitan dengan Kementerian Keuangan, dan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai untuk mendorong dan mendukung terlaksananya program kerja Kementerian Keuangan, karena mengacu pada tugas pokok dan fungsinya harus memiliki andil baik dalam pelaksanaan program maupun kebijakan yang terkait pada bidang keuangan. Maka dari itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai

memiliki peran sebagai kantor yang mengelola pajak yang mana sebagai sumbangsih yang cukup besar untuk pendapatan negara maupun nasional. Pada penelitian ini penulis memilih Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai sebagai obyek penelitian. Alasannya karena penulis sudah mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadipada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. Permasalahan tersebut diketahui oleh peneliti karena bekerja pada kantor dimaksud.

Menurut Thoah (2011:170), untuk mendapatkan kinerja yang baik dan hasil kerja yang meningkat di suatu organisasi kerja, pegawai harus memenuhi persyaratan atau memiliki 1), Keahlian dan kemampuan dasar, yaitu sekelompok kemampuan, yang meliputi kemampuan komunikasi, kemampuan teknik, kemampuan konseptual, 2). Kualitas pribadi yang meliputi mental, fisik, emosi, watak sosial, sikap, komitmen, integritas, kesadaran, serta perilaku yang baik dan 3).Kemampuan administrasi meliputi kemampuan menganalisis persoalan, memberi pertimbangan, pendapat, keputusan, mengatur sumber daya, dan berbagaimacamkegiatan, lapang dada, sabar, berpartisipasi aktif dalam berbagai aktivitas.

Hal ini sejalan dengan pendapat Krietner at al (2015:135), mendefenisikan komitmen sebagai sebuah konsep yang memiliki tiga dimensi yaitu *affective*, *normative*, dan *continuance commitment*. *Affective Commitment* adalah tingkat seberapa jauh seorang pegawai secara emosional terikat, mengenal, dan terlibat dalam organisasi. *Continuance commitment* adalah suatu penilaian terhadap biaya yang terkait dengan meninggalkan organisasi. *Normative commitment* merujuk kepada tingkat seberapa jauh seseorang secara

*psychological* terikat untuk menjadi pegawai dari sebuah organisasi yang didasarkan kepada perasaan seperti kesetiaan, afeksi, kehangatan, kepemilikan, kebanggaan, kesenangan, kebahagiaan, dan lain-lain. Fenomena yang terlihat tentang komitmen organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, masih kurangnya kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas dan masih kurangnya peningkatan pemahaman pegawai terhadap peraturan perundang-undangan.

Faktor lain yang sangat umum dan hampir selalu dikaji dalam kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai adalah faktor peran kepemimpinan. Sebab sebagai faktor yang mengarahkan organisasi dan juga pemberian contoh perilaku terhadap para pengikut (pegawai) peran kepemimpinan sangat menentukan kemajuan dan kemunduran organisasi (Sedarmayanti, 2014:76). Peran kepemimpinan tidak hanya tentang arah suatu organisasi yang kuat di mana permasalahan dan solusi banyak diketahui, tetapi peran kepemimpinan mengambil bagian dalam suatu konteks perubahan, dalam perubahan yang terus menerus dan tidak menentu tersebut (Siagian, 2008:65). Hal ini membutuhkan suatu pendekatan yang tidak hanya tentang "implementasi" kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya tetapi Undang-Undang yang mengatur. Inovasi tidak dapat ditetapkan sebelumnya dan oleh karena itu peran kepemimpinan adalah untuk memberikan suatu kerangka dalam mengamati, memelihara, membagi, menggambarkan dan juga mengimplementasikan. Penelitian (Heffes, 2006) pada perguruan tinggi di Yogyakarta dalam beberapa dekade peran kepemimpinan mempunyai pengaruh didalam membentuk dan mendukung perkembangan organisasi dan kinerja.

Senada dengan peran kepemimpinan, motivasi juga menjadi salah satu prediktor bagi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. Menurut Rivai (2009:223) menyatakan bahwa 30% dari waktu para pimpinan digunakan untuk menepagawaisi masalah lingkungan manusia (pegawai). Pendekatan yang digunakan dalam memberikan motivasi pada pegawai perlu memperhatikan karakteristik pegawai yang bersangkutan. Dessler (2011:88) membandingkan antara pegawai dan supervisor sektor publik dan swasta memberikan hasil

yang berbeda. Pada pegawai sektor publik lebih cenderung motivasi kerja mereka disebabkan oleh adanya kestabilan dan keamanan dalam bekerja di masa mendatang sebagai faktor utama yang berpengaruh. Sedangkan untuk pegawai sektor swasta motivasi mereka bekerja sangat dipengaruhi oleh tingginya gaji yang mereka peroleh dan kesempatan untuk meraih jenjang yang lebih tinggi. Pada tingkat supervisor, motivasi pegawai dalam bekerja pada instansi publik dipengaruhi oleh keterlibatan mereka dalam memberikan kontribusi dalam membuat keputusan-keputusan yang penting. Selain itu kestabilan dan keamanan kerja masih dominan untuk instansi publik. Hasil penelitian terhadap pegawai sektor public dan swasta tersebut sama-sama menunjukkan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh peran kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi, peran kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. Jalan Jambi No. 1 Rambung Barat Kota Binjai Sumatera Utara, 20722.

### 2.2. Populasi

Menurut Sugiyono (2009:55), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik, sifat yang dimiliki objek/subjek itu. Dari pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan subjek penelitian dimana individu yang akan dikenai perilaku atau dapat dikatakan sebagai keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai yang berjumlah 103 orang dan tidak semua dijadikan populasi, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1  
Kerangka populasi berdasarkan jabatan

No	Keterangan/Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Kantor	1
2	Kepala Seksi	10
3	Account Representative	43
4	Fungsional	15
5	Pelaksana	34
Jumlah		103

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, 2019

### 2.3 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 :

$$n = \frac{103}{1 + 103(0,05)^2}$$

$$n = \frac{103}{1.257}$$

$$n = 81.94 = 82 \text{ orang}$$

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

82 orang pegawai, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.  
Kerangka sampel berdasarkan jabatan

No	Keterangan/Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Seksi	7
2	Account Representative	36
3	Fungsional	12
4	Pelaksana	27
Jumlah		82

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, 2019

### 2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang tepat, dengan mempertimbangkan penggunaannya berdasarkan jenis data dan sumbernya. Data yang obyektif dan relevan dengan pokok permasalahan penelitian merupakan indikator keberhasilan suatu penelitian. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara pengisian kuisioner dan wawancara untuk memperoleh data primer, sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti menemui responden secara langsung, tentunya sesuai dengan peraturan dan tidak mengganggu kelangsungan proses kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

#### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

#### 2. Studi Pustaka

Metode pencarian informasi dari buku-buku yang relevan dan sumber yang lain yang membahas masalah dalam penelitian ini.

#### 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan cara untuk mencari informasi tentang data pegawai atau hal-hal lain yang terkait pada variabel yang diteliti dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, seperti data pegawai, struktur organisasi, tupoksi dan lain sebagainya.

### 2.5. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data menggunakan validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik dengan menggunakan uji Multikolinearitas, Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas. Pengujian Hipotesis menggunakan uji regresi berganda.

### 3. Analisis dan Pembahasan

#### 3.1. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian dengan maksud untuk memperoleh gambaran hubungan fungsional antara variabel bebas dengan

variabel terikat hal ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda

Berdasarkan analisis regresi linier ganda (Multiple) sebagaimana pada lampiran 10 diperoleh koefisien regresi sebagai berikut.

Tabel 3  
Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.025	.973		15.443	.000
1 Komitmen organisasi	.094	.047	.137	1.992	.050
Peran kepemimpinan	.363	.077	.508	4.703	.000
Motivasi	.185	.077	.258	2.402	.019
kepuasan kerja	.079	.046	.104	1.729	.088

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh koefisien regresi variabel Komitmen organisasi 0,094, Peran kepemimpinan = 0,363, Motivasi 0,185, kepuasan kerja 0,079 dengan konstanta 15,025, maka dapat dituliskan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 15,025 + 0,094X_1 + 0,363X_2 + 0,185X_3 + 0,079X_4$$

Persamaan di atas menunjukkan konstanta bernilai positif dan nilai koefisien regresi juga positif. Hal ini memberi gambaran bahwa perubahan rata-rata variabel Kinerja Pegawai (Y) tergantung dari perubahan variabel Komitmen organisasi ( $X_1$ ), Peran kepemimpinan ( $X_2$ ), Motivasi ( $X_3$ ) dan kepuasan kerja ( $X_4$ ). Artinya apabila komitmen organisasi, Peran kepemimpinan, Motivasi dan kepuasan kerja ditingkatkan akan diikuti perubahan/peningkatan Kinerja Pegawai.

Perubahan ini merupakan peningkatan apabila bertanda positif dan penurunan atau pengurangan jika bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh komitmen organisasi, peran kepemimpinan, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap Kinerja Pegawai.

#### 3.2. Uji Hipotesis

##### 3.2.1. Uji - t (Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan uji t, dimana dengan ketentuan :

t- hitung  $\leq$  t- tabel .....tidak ada pengaruh variabel bebas secara tersendiri terhadap variabel terikat

t- hitung  $>$  t- tabel .....ada pengaruh variabel bebas secara tersendiri terhadap variabel terikat

derajat kebebasan (dk) = n-2 dan Tingkat kepercayaan  $\alpha = 0,05$ ,

Tabel 3  
Uji T (Parsial)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,025	,973		15,443	,000
Komitmen organisasi	,094	,047	,137	1,992	,050
Peran kepemimpinan	,363	,077	,508	4,703	,000
motivasi	,185	,077	,258	2,402	,019
kepuasan kerja	,079	,046	,104	1,729	,088

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

Berdasarkan tabel 5.18. di atas diperoleh nilai -t Komitmen organisasi = 1,992, sedangkan t-tabel dengan dk 82 (terlampir) sebesar 1,67 maka thitung > t-tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Komitmen organisasi terhadap Kinerja Pegawai.

Selanjutnya nilai t Peran kepemimpinan = 4,703, sedangkan t-tabel dengan dk 82 (terlampir) sebesar 1,67 maka t hitung > t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Peran kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai.

Nilai t Motivasi = 2,402, sedangkan t-tabel dengan dk 82 (terlampir) sebesar 1,67 maka t hitung > t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Motivasi terhadap Kinerja Pegawai.

Nilai t kepuasan kerja = 1,729, sedangkan t-tabel dengan dk 82 (terlampir) sebesar 1,67 maka t hitung > t tabel dengan demikian secara

parsial ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap Kinerja Pegawai.

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan uji-F, (Sudjana, 2013:355) dengan rumus:

$$: F_{hit} = \frac{JK_{reg} / k}{JK_{res} / (n - k - 1)}$$

Dimana :

JK<sub>reg</sub> = Jumlah kuadrat regresi

JK<sub>res</sub> = Jumlah kuadrat residu

n = Jumlah Sampel

K = Jumlah varians

Jika : F hitung > F tabel : Hipotesis diterima

F hitung < F tabel : Hipotesis ditolak  
Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0.05$ )

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

Tabel 4  
Uji F (Simultan)  
ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1223.990	4	305.997	164.615	.000 <sup>b</sup>
Residual	143.132	77	1.859		
Total	1367.122	81			

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

b. Predictors: (Constant), kepuasan kerja, motivasi, Komitmen organisasi, Peran kepemimpinan

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui nilai F-hitung sebesar 164,615 sedangkan nilai F-tabel (terlampir) dengan dk pembilang 4 dan dk penyebut 77 adalah sebesar 2,48 dimana F-hitung > F tabel (164, 615 > 2,48) maka dapat disebutkan bahwa secara bersama-sama (*multiple*) terdapat pengaruh positif dan signifikan Komitmen organisasi, Peran kepemimpinan, Motivasi dan kepuasan kerja terhadap Kinerja Pegawai.

### 3.2.2. Uji Determinasi

Berdasarkan hasil analisis data Komitmen organisasi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai umumnya kurang tinggi, Peran kepemimpinan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai kecil, Motivasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai rendah, kepuasan kerja tergolong puas Kinerja

Pegawainya kurang tinggi.. Kinerja Pegawai dapat meningkat apabila Komitmen organisasi semakin tinggi, Peran kepemimpinan semakin besar, Motivasi semakin tinggi kepuasan kerja ditingkatkan dan karena hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis diperoleh terdapat pengaruh signifikan Komitmen organisasi, Peran kepemimpinan, Motivasi dan kepuasan kerja terhadap Kinerja pegawai. Apabila Komitmen organisasi, peran kepemimpinan, Motivasi dan kepuasan kerja ditingkatkan 1% maka Kinerja Pegawai akan naik 1%. Besarnya pengaruh Komitmen organisasi, peran pimpinan, Motivasi dan kepuasan kerja terhadap Kinerja Pegawai dapat diketahui melalui uji determinasi (D) dimana  $D = R^2 \times 100\%$ . Hasil analisis pada model summary sebagaimana pada lampiran 10 sebagai berikut.

Tabel 5  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.946 <sup>a</sup>	.895	.890	1.36340	1.832

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja, motivasi, Komitmen organisasi, Peran kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kinerja pegawai

Berdasarkan tabel 5.20 diperoleh  $R^2 = 0,895$  maka  $D = 0,895 \times 100\%$  sehingga  $D = 89,5\%$ . Dengan demikian pengaruh Komitmen organisasi, Peran kepemimpinan, Motivasi dan kepuasan kerja terhadap Kinerja Pegawai sebesar 89,5%. sedangkan 10,5% lagi yang mempengaruhi Kinerja Pegawai ditentukan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4. Kesimpulan

Sesuai hasil analisis penelitian maka dapat diambil kesimpulan sesuai tujuan penelitian yang dikemukakan.

- Ada pengaruh yang signifikan antar komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, karena menurut hasil analisis thitung  $> t$ -tabel ( $1,992 > 1,67$ ) pada  $n = 82$  dengan taraf signifikansi 95%.
- Ada pengaruh yang signifikan antara peran kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, hasil analisis thitung  $> t$ -tabel ( $4,703 > 1,67$ ) pada  $n = 82$  dengan taraf signifikansi 95%.
- Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, karena menurut hasil analisis thitung  $> t$ -tabel ( $2,402 > 1,67$ ) pada  $n = 82$  dengan taraf signifikansi 95%.
- Ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, karena menurut hasil analisis thitung  $> t$ -tabel ( $1,729 > 1,67$ ) pada  $n = 82$  dengan taraf signifikansi 95%.
- Nilai  $F$ -hitung  $> F$  tabel ( $164,615 > 2,46$ ) dengan dk pembilang 4 dan dk penyebut 77 secara bersama-sama (multiple) terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi, peran kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima kebenarannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Z., Darwanis., dan Zein, B. (2013). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Auditor Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Volume 2, No. 1, November 2012*
- Altangerel, O., Ruimei, W., Elahi, E., dan Dash, B. (2015). Investigating The Effect Of Job Stress On Performance of Employees. *International Journal of Scientific & technology research Vol 4 Issue 02.*
- Anwar, A.B., Maupa, H., Ali, M., dan Ismail, M. (2015). The Effects of Work Stress, job satisfaction and Compensation on the Employees' Performance through Motivation and Job Satisfaction at the Private Life Insurance Companies in Jakarta, Indonesia. *Scientific Research Journal (SCIRJ), Volume III, Issue IX*
- Arief, C.A., dan Farid, W. (2011). Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 12, No. 1*
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Azmi, F.S., Shahid, S.A., dan Alwi, A. (2016). The Relationship between Job Stress and Front-liners' Job Performance in a Shared Service Center in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity, Vol. 6, No. 7.*
- Challagalladan Shervani, (2006), case studi the Fourtune, *International Journal of Social Science and Humanity, Vol. 6, No. 7*
- Cross, T.M dan Lynch. R.R. (2002). *Penilaian dan Evaluasi Kinerja: Konsep dan Praktik.* Jakarta. Penerbit Ghalia Indonesia
- Dessler, Gary. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Jilid I).* Jakarta : Indeks.
- Fauzi, A. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di SMA. *Jurnal Manajemen Pendidikan Vol 1, No 1*

- Hasibuan, Malayu S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Heffes, (2006) Perankepemimpinandalam membentuk dan mendukung perkembangan organisasi dan kepuasan kerja pegawai pada Perpegawaian Tinggi Swasta yogyakarta
- Mahiri, E., dan Orwa, B.H. (2016). Occupational Stress and Employee Performance: A Case Study of Kenya National Highways Authority (KeNHA). *International Journal of Education and Research Vol. 4 No. 1*
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*, Cetakan 4, Bandung : Refika Aditama
- Mangkuprawira, Sjafri. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Cetakan ketiga, Penerbit Ghalia Indonesia
- Noviansyah dan Zunaidah (2011). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja PegawaiPT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.9 No.18*.
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel* Bandung : Alfabeta
- Robbins S.P & Judge,T.A. 2007. *Perilaku Organisasi*. Buku 1 Edisi 12. Terjemahan Diana Angelica. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Rosneli dan Septiani (2008). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada bagian Redaksi Surat kabar Harian Umum Lampung Post. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 4 No 2*
- Rush, Michael dan Althoff, Phillip.(2003). *Pengantar Sosiologi Politik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Samsudin, Sadili. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2014). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bandung : Mandar Maju
- Sekaran,U., dan Bougie (2010), *Research Methods for Busines. A Skill Building Approach. Fifth Edition*. A John Wiley and Sons, Ltd, Publikation.
- Siagian, Sondang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan 15). Jakarta: Bumi Aksara
- Sink, R dan Tuttle, J.K. (1989). *Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS*. CV