

**PENGARUH FAKTOR *PSYCHOLOGICAL CAPITAL*,
PERSONALITY-JOB FIT, MOTIVASI INTRINSIK,
DAN MOTIVASI EKSTRINSIK TERHADAP KINERJA
ACCOUNT REPRESENTATIVE DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**MALVIN KRISNA SATRIA
145030407111002**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018**

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

Nothing in life is worthwhile unless you take risks. Fall forward. Every failed experiment is one step closer to success.

(Denzel Washington)



Saya persembahkan skripsi ini kepada Agus Satria Utara, Riyantini Luberingsih, dan Jessica Valentina Satria yang menjadi *core support* saya sejak hadir di dunia ini, kasih sayang, kesabaran, nasihat, dan doa yang terus diberikan oleh keluarga saya tercinta merupakan motivasi utama saya dalam mengerjakan skripsi ini.

Tidak kalah pentingnya seluruh dukungan yang diberikan oleh kerabat dan sahabat seperjuangan di Malang.

Terimakasih semuanya. *Dengan kasih.*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Faktor *Psychological Capital*, *Personality-Job Fit*,
Motivasi Intrinsik, dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja
Account Representative di Jakarta

Disusun oleh : Malvin Krisna Satria

NIM : 145030407111002

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 31 Agustus 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak
NIP. 19881223 201504 2 001



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

- Hari : Senin
- Tanggal : 24 September 2018
- Jam : 11.00 WIB
- Skripsi atas nama : Malvin Krisna Satria
- Judul : Pengaruh Faktor *Psychological Capital*, *Personality-Job Fit*, Motivasi Intrinsik, dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Account Representative di Jakarta

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak
NIP. 19881223 201504 2 001

Anggota,

Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si
NIP. 195308101981032012

Anggota,

Latifah Hanum, SE., MSA., Ak
NIP. 201405840 617 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 27 Mei 2018
Mahasiswa,



Nama : Malvin Krisna Satria
NIM : 145030407111002



RINGKASAN

Malvin Krisna Satria, 2018, **Pengaruh Faktor *Psychological Capital*, *Personality-Job Fit*, Motivasi Intrinsik, dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja *Account Representative* di Jakarta**. Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak., 183 hal + xvi

Penurunan penerimaan pajak pada tahun 2016 dipengaruhi oleh peran pajak yang belum kuat, untuk meningkatkan hal tersebut perlu adanya pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kepatuhan dalam bidang perpajakan, salah satu cara meningkatkan pelayanan adalah diberlakukannya *Account Representative* yang merupakan bentuk penyempurnaan struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak. *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu. Namun, kinerja *Account Representative* saat ini belum optimal dikarenakan tugas yang terlalu berat dan jumlahnya yang belum ideal. Oleh karena itu peran *Account Representative* merupakan salah satu peran yang penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor *psychological capital*, *personality-job fit*, motivasi intrinsik, dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen, yaitu *psychological capital*, *personality-job fit*, motivasi intrinsik, dan motivasi ekstrinsik. Sedangkan variabel dependennya adalah kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian yaitu di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner *online* dan kuesioner yang dibagikan secara langsung. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 141 (seratus empat puluh satu) *Account Representative* melalui teknik *sampling jenuh*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *psychological capital*, *personality-job fit*, dan motivasi intrinsik berpengaruh dan signifikan, di sisi lain motivasi ekstrinsik tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta.

Kata Kunci: *Psychological Capital*, *Personality-Job Fit*, Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, Kinerja, *Account Representative*

SUMMARY

Malvin Krisna Satria, 2018, *The Influence of Psychological Capital, Personality-Job Fit, Intrinsic Motivation, and Extrinsic Motivation Factors to the Performance of Account Representative in Jakarta*. Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak., 183 pages + xvi.

Decreased tax revenue in 2016 is influenced by the role of taxes that have not been strong enough and to optimize it, it needs a prime service to every taxpayer. Better services will lead taxpayers to compliance, one way to improve services in the field of taxation is the application of an Account Representative which is a form of improvement in the organizational structure of Directorate General of Taxes. Account Representative is an employee of the Directorate General of Taxes who is entrusted with the authority and responsibility to provide services, consultation and direct supervision to certain taxpayers. The performance of Account Representative is not currently optimal due to the task that is too heavy and the number of employees who have not been ideal. Therefore the role of Account Representative is one of the important role in improving taxpayers compliance.

This research aims to determine the influence of of psychological capital, personality-job fit, intrinsic motivation, and extrinsic motivation factors on the performance of Account Representative in Madya Jakarta Tax Office. The variables used in this research are independent variables that consist of psychological capital, personality-job fit, intrinsic motivation, and extrinsic motivation. While the dependent variable in this research is the performance of Account Representative in Madya Jakarta Tax Office.

This research uses explanatory research type with the quantitative approach. The location that was chosen for this research is Jakarta Madya Tax Office. The data that used in this research is primary data using an online questionnaire and questionnaire which distributed directly. This research used multiple linear regression analysis with 141 (one hundred and forty-one) Account Representative samples through saturation sampling technique.

The results of this research indicate that psychological capital, personality-job fit, and intrinsic motivation have a positive and significant effect, on the other hand, extrinsic motivation have no effect on Account Representative performance in Madya Jakarta Tax Office.

Keywords: *Psychological Capital, Personality-Job Fit, Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, Performance, Account Representative*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Bapa yang Maha Esa, Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat, rahmat, dan perlindungan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Faktor *Psychological Capital, Personality-Job Fit, Motivasi Intrinsik, dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Account Representative di Jakarta***. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan.
4. Ibu Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, ilmu, dan pikirannya untuk membimbing, menasihati, dan membantu menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu dosen dan staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan kelancaran dan ilmunya kepada peneliti, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.
6. Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Barat, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Utara, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat, Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur, Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat, Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara, Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Selatan, dan Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian, serta responden yang sudah bersedia mengisi kuesioner.
7. *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur, Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat, Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara, Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Selatan, dan Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat yang bersedia menjadi responden dan berpartisipasi dalam penelitian ini.
8. Agus Satria Utara, Riyantini Luberingsih, dan Jessica Valentina Satria yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayang kepada peneliti setiap saat.
9. Teman-teman organisasi kampus, MAFIOSO, HIMAPAJAK, MPM FIA UB, ROMEMUN, dan PMK IMMANUEL yang memberikan banyak

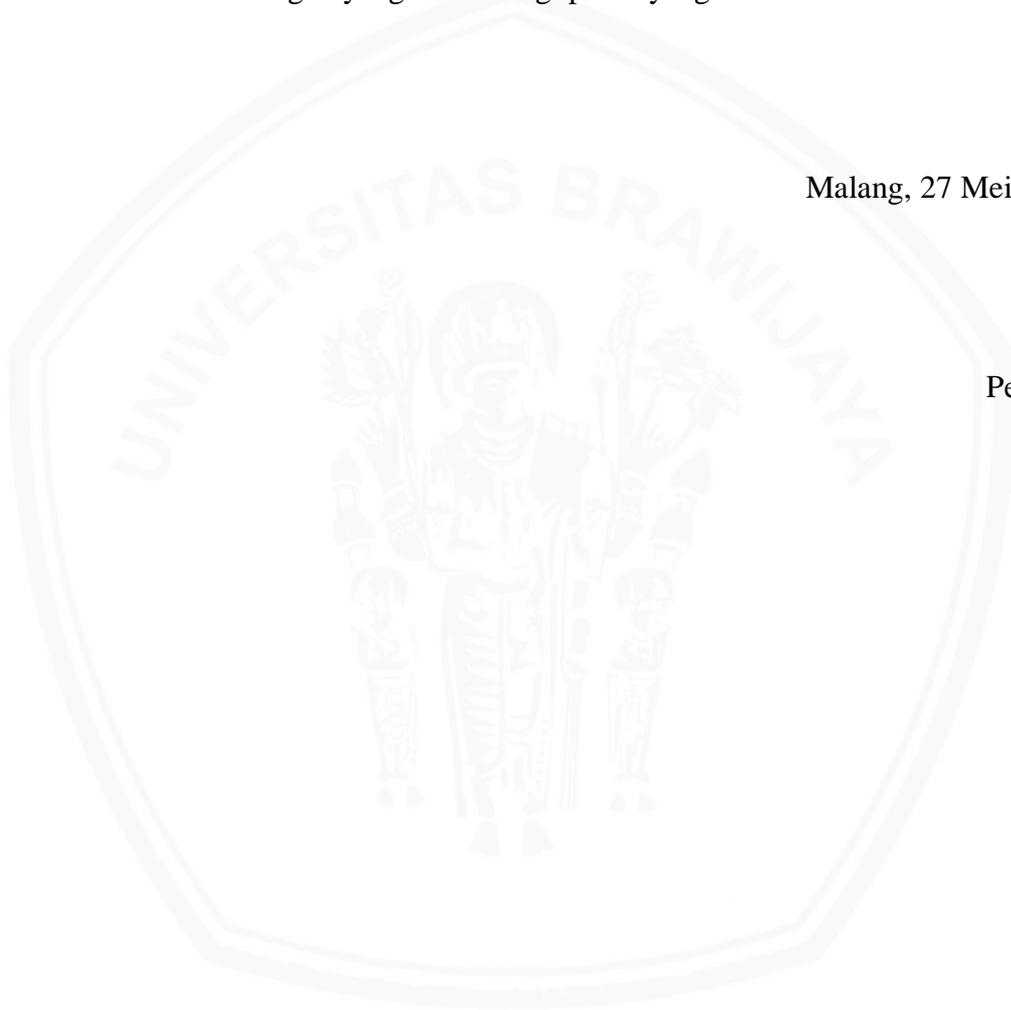
- pengalaman dan pelajaran berharga yang tidak bisa didapatkan di tempat lain.
10. Kerabat dekat sejak awal perkuliahan, Thessalonica, Theresia, Ani, Tina, Winda, Yona, Laila, Theo, Caleb, Rey, Bona, Juan, dan Yan yang selalu mendukung dan menemani disaat penulis membutuhkan.
 11. Teman-teman yang memberikan perasaan rumah kedua di Malang, Ryandi, Unggul, Articha, Yasmin, Lia, Amle, Firman, dan Faisal. *See you on top* rek!
 12. *Wolf gang* yang dikepalai oleh Tajul memberikan arti pertemanan yang solid setiap saat dan sangat menghargai perbedaan.
 13. Teman-teman ROMEMUN 2017, Ilham, Dony, Bila, Putri, Yasmine, Ike, dan Bila yang mewujudkan mimpi penulis dalam mengharumkan almamater Universitas Brawijaya ke kancah internasional.
 14. Keluarga 9 yang mendukung penulis tanpa mengenal jarak dan batasan, Jogi, Reynaldo, Hans, Bryan, Masyeba, Kevin, Mando, dan Brean.
 15. Keluarga besar Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan kenangan berharga.
 16. Keluarga besar Universitas Brawijaya terimakasih atas semua kenangan indah dan pelajaran hidupnya.
 17. Kota Malang, yang telah benar-benar mendidik dan mendewasakan penulis dengan caranya sendiri, memberikan perasaan dan kesempatan yang tidak dapat dideskripsikan dengan kata-kata.

18. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan melancarkan selesainya skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 27 Mei 2018

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Empiris	10
B. Tinjauan Teoritis	16
1. Teori Kepribadian.....	16
2. Tipe Kepribadian dalam MBTI	16
3. <i>Psychological Capital</i>	17
4. <i>Personality-Job Fit</i>	18
5. Motivasi	18
6. Motivasi Intrinsik	19
7. Motivasi Ekstrinsik.....	20
8. Kinerja.....	21
9. <i>Account Representative</i>	22
C. Model Penelitian dan Hipotesis	23
1. Model Penelitian.....	23
2. Perumusan Hipotesis.....	25



BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	30
C. Lokasi Penelitian	31
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Definisi dan Pengukuran Variabel	33
1. Variabel Penelitian.....	33
2. Skala Pengukuran	58
G. Alat Analisis.....	60
H. Uji Validitas dan Reabilitas Penelitian.....	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas.....	60
I. Teknik Analisis Data	61
1. Analisis Statistik Deskriptif	61
2. Analisis Statistik Inferensial.....	61
BAB IV	67
HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	67
1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Timur.....	67
2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Selatan	68
3. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Barat	69
4. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Utara.....	70
5. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Pusat.....	70
B. Penyajian Data	71
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	75
2. Analisis Statistik Deskriptif	80
3. Analisis Statistik Inferensial.....	110
C. Pembahasan.....	117

BAB V	122
PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran	123
 DAFTAR PUSTAKA	 124
 LAMPIRAN	 128



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu.....	13
2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.	Skala Likert.....	59
4.	Skala Likert pada Variabel Y.....	59
5.	Penyebaran Kuesioner.....	71
6.	Gambaran Umum Responden.....	72
7.	Hasil Uji Validitas.....	75
8.	Hasil Uji Reabilitas.....	79
9.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Psychological Capital</i> (X1).....	80
10.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Personality-Job Fit</i> (X2).....	91
11.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Motivasi Intrinsik (X3).....	98
12.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Motivasi Ekstrinsik (X4).....	102
13.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja <i>Account Representative</i> (Y)..	106
14.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	111
15.	Persamaan Regresi.....	112
16.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	114
17.	Hasil Uji Signifikansi Parsial.....	115
18.	Hasil Uji Signifikansi Simultan.....	116

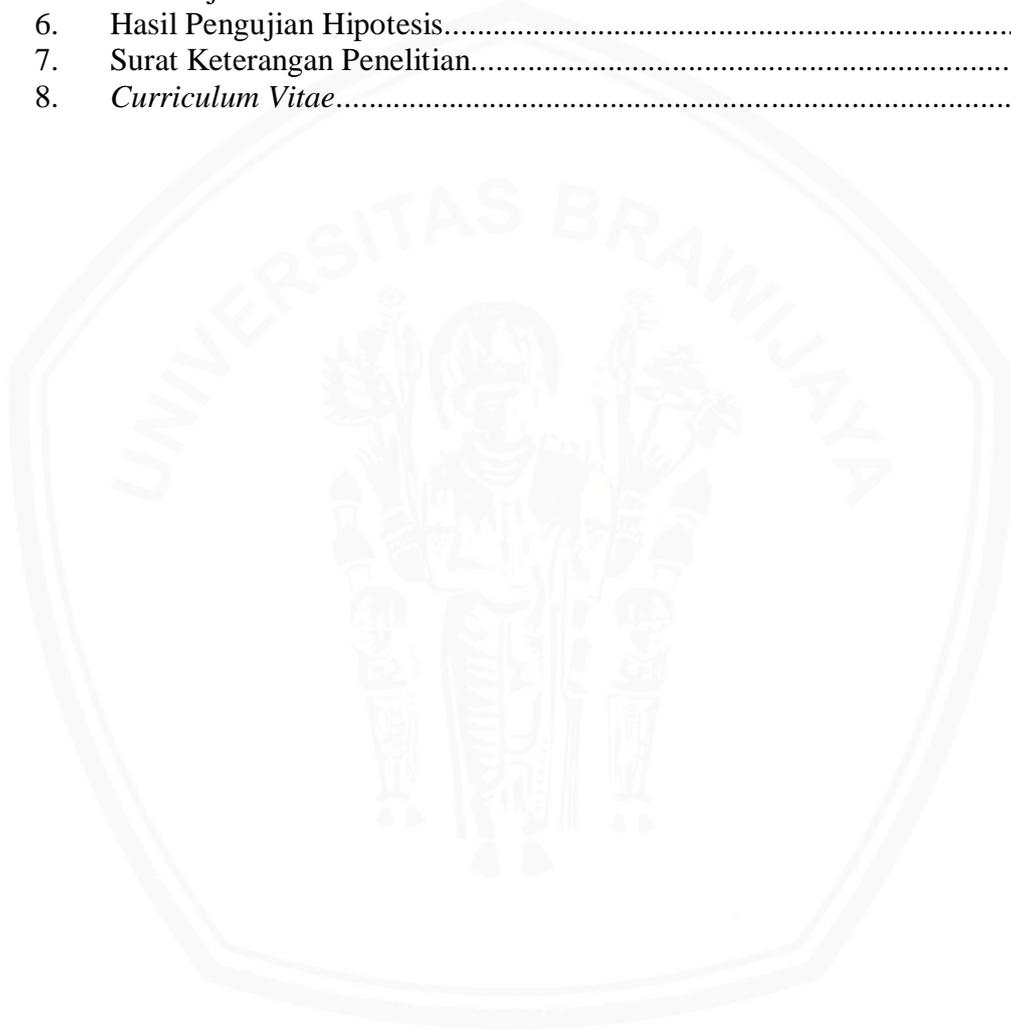
DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Penerimaan Pajak dan Rasio terhadap PDB.....	2
2.	Model Penelitian.....	24
3.	Model Hipotesis.....	25
4.	Uji Normalitas	110
5.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	112



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.....	128
2.	Distribusi Frekuensi Jawaban.....	141
3.	Hasil Uji Validitas.....	165
4.	Hasil Uji Reabilitas.....	174
5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	175
6.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	177
7.	Surat Keterangan Penelitian.....	178
8.	<i>Curriculum Vitae</i>	183



BAB I

PENDAHULUAN

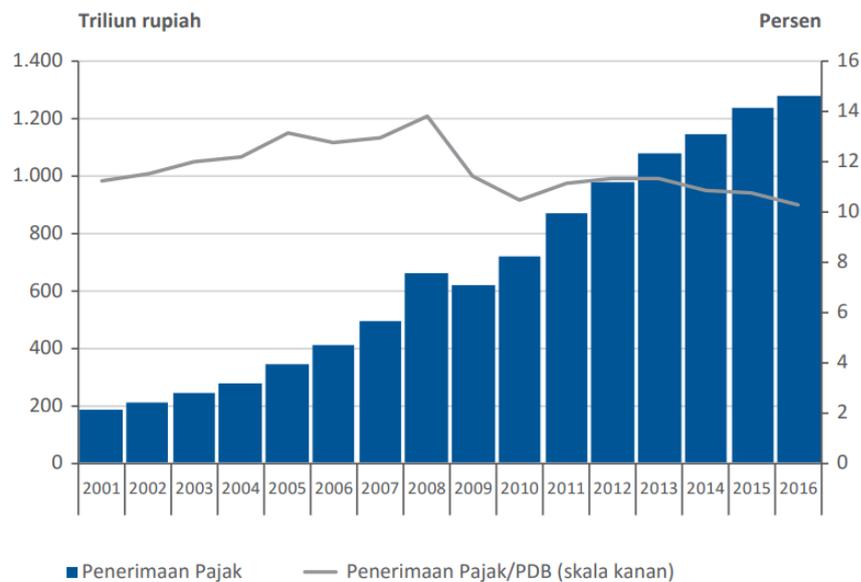
A. Latar Belakang

Perekonomian Indonesia pada tahun 2016 mengalami pertumbuhan di tengah kondisi perekonomian global yang masih belum kuat dan penuh ketidakpastian. Pertumbuhan ekonomi Indonesia meningkat dari 4,9% pada tahun 2015 menjadi 5,0% pada tahun 2016. Pertumbuhan tersebut dipengaruhi struktur permintaan domestik yang dominan dan ditopang oleh respons kebijakan yang memadai. Peningkatan pertumbuhan ekonomi juga ditopang oleh stabilitas ekonomi yang tetap terjaga, inflasi yang rendah, nilai tukar rupiah yang terkendali, dan stabilitas sistem keuangan masih terjaga dengan risiko sistemik yang rendah (Laporan Perekonomian Indonesia Bank Indonesia, 2016). Di sisi lain, kondisi fiskal Indonesia pada tahun 2016 mengalami keadaan yang berbeda.

Menurut Laporan Perekonomian Indonesia Bank Indonesia pada tahun 2016, ruang fiskal untuk mendorong perekonomian menurun akibat berkurangnya potensi penerimaan pajak. Penurunan pajak berasal dari Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), secara keseluruhan hal ini dapat membatasi kemampuan belanja pemerintah dalam mendukung pemulihan ekonomi Indonesia, mengingat bahwa menjaga prospek kesinambungan fiskal perlu terus dikelola.

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia tidak diiringi dengan pertumbuhan penerimaan pajak. Pada tahun 2016, pertumbuhan penerimaan pajak lebih rendah

dibandingkan tahun 2015. Hal ini didukung dengan *tax ratio* yang menurun sebesar 0,4% pada tahun 2016 (Gambar 1). Sebagai sumber pendapatan negara terbesar, realisasi penerimaan pajak masih berada di bawah potensinya. Penurunan penerimaan pajak pada 2016 menunjukkan peran pajak yang belum kuat sebagai sumber pembiayaan pembangunan ekonomi. Perkembangan pajak pada tahun 2016 yang belum sesuai harapan berimplikasi pada semakin pentingnya reformasi pajak terkhusus dalam hal pelayanan kepada Wajib Pajak (WP) dalam mendukung kesinambungan penerimaan pajak ke depan.



Gambar 1. Penerimaan Pajak dan Rasio terhadap PDB

Sumber: Laporan Perekonomian Indonesia Tahun 2016

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak (WP) dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan menyempurnakan struktur organisasi dengan diberlakukannya *Account Representative* (Delia, 2015). Keputusan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2008 Tanggal 7 Mei 2008 menjelaskan bahwa *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang

telah mengimplementasikan organisasi modern. Menurut Yunita, Wirama, dan Ristadewi (2016), tujuan pembentukan *Account Representative* adalah untuk terlaksananya pengawasan kepatuhan atas kewajiban perpajakan Wajib Pajak, pemberian bimbingan serta konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, dan meningkatkan pemahaman perpajakan Wajib Pajak. Oleh karena itu *Account Representative* memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Rahmany (2014), kinerja *Account Representative* saat ini belum optimal dikarenakan tugas yang terlalu berat. Hal ini didukung dengan pernyataan Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak Mekar Satria Utama yang mengatakan bahwa jumlah *Account Representative* di Direktorat Jenderal Pajak sangat terbatas, saat ini seorang *Account Representative* dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama menangani lebih dari 800 Wajib Pajak dan *Account Representative* setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama rata-rata hanya berjumlah 40 orang. Idealnya *Account Representative* yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama berjumlah 60 orang. Selain itu, menurut Wijaya (2016) salah satu penyebab kinerja *Account Representative* belum optimal berkaitan dengan sistem kinerja yang saat ini diterapkan. Wijaya (2016) tidak setuju dengan beberapa sistem yang diterapkan. Sistem kerja yang saat ini diterapkan membuat *Account Representative* kurang termotivasi dalam bekerja dan jika tidak segera dievaluasi maka akan mengakibatkan gagalnya pencapaian target penerimaan negara. Berdasarkan berbagai permasalahan diatas, penelitian ini

penting dilakukan untuk mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Account Representative*.

Kinerja *Account Representative* merupakan variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini. Menurut Yobi dan Putra (2017) kinerja adalah tentang apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya. Kinerja mengacu pada sejauhmana seseorang berhasil melakukan tugasnya sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Kinerja dinyatakan baik serta sukses bila tujuan yang diharapkan dapat diraih dengan baik.

Kinerja dipengaruhi oleh faktor demografis, kepribadian, dan kemampuan (Robbins, 1996:78). Faktor psikologis merupakan modal awal yang dimiliki oleh seorang individu untuk dapat berkinerja optimal. Karakteristik seorang *Account Representative* baik dari sisi psikologis, demografis, dan motivasi sangat menunjang kinerja *Account Representative* sehingga memberikan kontribusi positif terhadap kinerja organisasi.

Faktor *psychological capital*, *personality-job fit*, dan motivasi merupakan faktor yang diteliti pada penelitian ini. Aspek psikologis seseorang seperti kepribadian merupakan salah satu variabel penting yang dapat mempengaruhi kinerja (Barrick dan Mount, 1991). Faktor psikologis dalam penelitian ini menggunakan aspek kepribadian karena kepribadian merupakan unsur psikologis dalam diri individu yang bersifat paling stabil dibandingkan dengan unsur-unsur individual lain (Prajoga, 2011). Aspek kepribadian dalam penelitian ini terdiri dari *Psychological Capital* yang merupakan keadaan perkembangan psikologi positif dalam diri seseorang yang dicirikan oleh adanya *self efficacy*, *optimism*, dan *resiliency*

(Luthans *et al.*, 2007) dan *Personality-Job Fit* yang memiliki pengertian yaitu kemampuan beradaptasi dalam sebuah organisasi dapat diukur melalui efikasi di tempat kerja dan tingkat di mana pekerja dapat menyelesaikan tugasnya (Anderson, 2008).

Variabel motivasi merupakan hal yang penting dikarenakan motivasi adalah pengaruh dari energi dan arahan terhadap perilaku yang meliputi: kebutuhan, minat, sikap, keinginan, dan perangsang (Wahab, 2016:127). Faktor motivasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Robbins (1996:198) menyatakan bahwa motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Akbar (2013) yang menyebutkan bahwa motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini adalah penelitian pengembangan. Peneliti mengembangkan penelitian Yunita *et al.*, (2016). Yunita *et al.*, (2016) meneliti pengaruh *personality-job fit*, *psychological capital*, umur, dan lama bekerja terhadap kinerja AR. Peneliti mengembangkan penelitian Yunita *et al.*, (2016) dengan menambahkan variabel motivasi ekstrinsik dan intrinsik serta menghilangkan faktor demografis. Penambahan variabel motivasi ekstrinsik dan intrinsik dilakukan karena menurut Akbar (2013), motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah faktor *psychological capital*, *personality-job fit*, motivasi intrinsik, dan motivasi ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kontribusi dalam menentukan penempatan *Account Representative* dengan pedoman tipe kepribadian dan jenis motivasi yang sesuai untuk diberikan kepada *Account Representative*. Mengingat bahwa *Account Representative* merupakan ujung tombak pelayanan dan merupakan wujud implementasi organisasi modern Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan. Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Faktor *Psychological Capital*, *Personality-Job Fit*, Motivasi Intrinsik, dan Motivasi Ekstrinsik pada Kinerja *Account Representative* di Jakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah *psychological capital* berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* ?
2. Apakah *personality-job fit* berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* ?
3. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*?

4. Apakah motivasi ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *psychological capital* terhadap kinerja *Account Representative*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *personality-job fit* terhadap kinerja *Account Representative*.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja *Account Representative*.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja *Account Representative*.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, memberi masukan yang bermanfaat dan kontribusi dalam menentukan penempatan *Account Representative* dengan pedoman tipe kepribadian dan pengelolaan pemberian motivasi yang sesuai.
- b. Bagi pihak pembaca dan peneliti sendiri, dapat memberi manfaat sebagai informasi, menambah wawasan mengenai pengaruh yang dimiliki faktor *psychological capital*, *personality-job fit*, motivasi intrinsik, dan motivasi ekstrinsik dalam kinerja pegawai *Account Representative*.

2. Kontribusi Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi penelitian sejenis untuk melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan faktor *psychological capital*, *personality-job fit*, motivasi intrinsik, dan motivasi ekstrinsik yang dapat mempengaruhi kinerja *Account Representative*.

E. Sistematika Pembahasan

Sebagai gambaran umum dan untuk memudahkan dalam pembahasan dan penelaahan sehingga dapat memberikan uraian yang lebih terarah dan terperinci, maka skripsi ini disusun menjadi 5 (lima) bab yang saling berhubungan sehingga menjadi sebuah satu kesatuan, yang disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan secara teoritis mengenai penelitian terdahulu, pandangan, dan pendapat-pendapat yang berkaitan dengan topik yang diteliti dan diambil dari beberapa literatur dan jurnal ilmiah sebagai landasan peneliti dalam melakukan penelitian. Dari uraian

tersebut, maka disusun model konseptual dan hipotesis yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian yang meliputi metode yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, pengukuran penelitian, pengujian hipotesis, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan data yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang ditarik terkait hasil penelitian beserta saran untuk pihak terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu yang menjadi satu dasar dan acuan peneliti melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apriyani (2014)

Apriyani (2014) meneliti tentang tipe kepribadian yang sesuai (*personality-job fit*) dengan jurusan akuntansi akan menghasilkan kinerja mahasiswa akuntansi yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi dengan satu variabel *dummy* dan untuk mendapatkan data penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 193 mahasiswa akuntansi Universitas Udayana. Apriyani (2014) menemukan bahwa terdapat pengaruh kesesuaian tipe kepribadian (*personality-job fit*) pada kinerja mahasiswa akuntansi berdasarkan tes Myers Briggs Type Indikator (MBTI).

2. Lupita dan Azzuhri (2015)

Lupita dan Azzuhri (2015) meneliti tentang implikasi motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan dan untuk menentukan variabel dominan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan *simple random probability sampling*. Sampel dalam penelitiannya adalah pekerja PT. Pertamina RU V yang berjumlah 100 orang. Lupita dan Azzuhri (2015) menemukan bahwa secara bersama-sama pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja karyawan adalah positif dan signifikan.

3. Liwarto dan Kurniawan (2015)

Liwarto dan Kurniawan (2015) meneliti mengenai deskripsi dari *Psychological Capital* dan kinerja karyawan PT X serta menentukan apakah terdapat hubungan antara *Psychological Capital* dengan kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dan metode yang digunakan adalah Metode *Non Probability* dengan *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah 66 karyawan PT.X Bandung sebagai responden. Liwarto dan Kurniawan (2015) menemukan bahwa *Psychological Capital* yang terdapat di PT. X Bandung termasuk tinggi dan hasil kinerja karyawan juga memiliki tingkat suku bunga yang tinggi, temuan lain dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja karyawan dan *Psychological Capital* secara simultan.

4. Yunita, Wirama, dan Ratnadi (2016)

Yunita *et al.*, (2016) menganalisis pengaruh faktor demografi dan faktor psikologi pada kinerja *Account Representative* Direktorat Jenderal Pajak. Faktor demografi yang diteliti adalah umur, *gender*, dan masa kerja. Faktor psikologi diwakili oleh *Personality-job Fit* dan *Psychological Capital*. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner *online* yang diisi oleh responden. Populasi dalam penelitiannya adalah 8.148 *Account Representative* di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia. Yunita *et al.*, (2016) menemukan bahwa umur, masa kerja, *personality-job fit*, dan *psychological capital* mempengaruhi kinerja *Account Representative*, sedangkan *gender* tidak mempengaruhi kinerja *Account Representative*.

5. Makki dan Abid (2017)

Makki dan Abid (2017) meneliti tentang pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja tugas karyawan dan juga bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara pria dan wanita pada kinerja tugas berdasarkan motivasi intrinsik dan ekstrinsiknya. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data Inventaris Preferensi Kerja (Amabile, 1997) dan Skala Kinerja Kerja (Goodman dan Svyantek, 1999). Populasi dalam penelitiannya adalah 150 karyawan yang terdiri dari 80 pria dan 70 wanita yang bekerja di pemerintahan dan perusahaan swasta. Makki dan Abid (2017) menemukan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik memiliki korelasi positif dengan kinerja tugas karyawan dan berdampak pada kinerja tugas karyawan, penelitian ini juga menemukan bahwa wanita lebih termotivasi secara intrinsik dibandingkan dengan laki-laki.

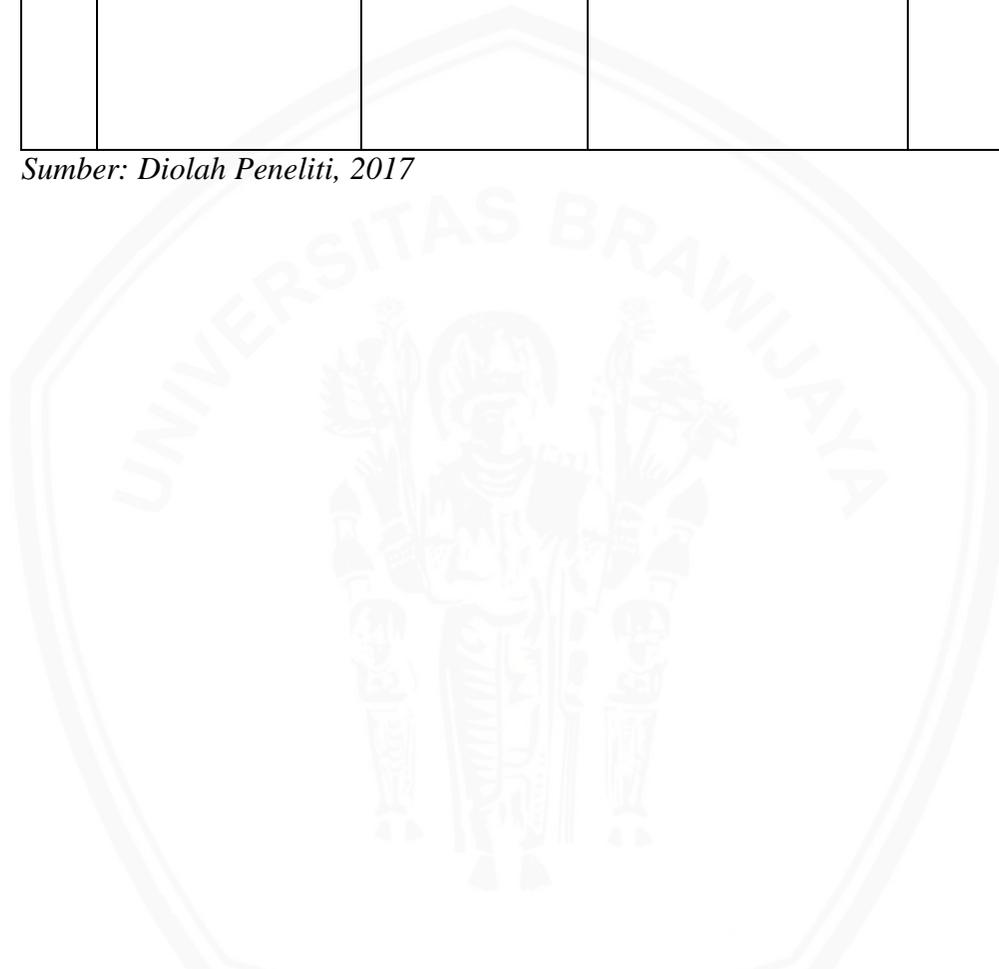
Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, (tahun) Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Model Penelitian yang digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Apriyani (2014) Pengaruh Kesesuaian Tipe Kepribadian pada Kinerja Mahasiswa Akuntansi	Kesesuaian tipe kepribadian dan kinerja mahasiswa	Metode analisis regresi dengan satu variabel dummy dan untuk mendapatkan data peneliti menggunakan <i>purposive sampling</i> .	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kesesuaian tipe kepribadian (<i>personality- job fit</i>) pada kinerja mahasiswa akuntansi berdasarkan tes Myers Briggs Type Indikator (MBTI)	Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk meneliti <i>personality-job fit</i> terhadap kinerja mahasiswa akuntansi, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel demografis dan motivasi untuk diukur pengaruhnya terhadap kinerja <i>Account Representative</i> .
2	Lupita dan Azzuhri (2015) Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Pekerja PT. Pertamina RU V Balikpapan).	Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, Kinerja Karyawan, Pekerja.	Jenis Penelitian yang digunakan adalah <i>explanatory research</i>	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja karyawan adalah positif dan signifikan.	Penelitian yang dilakukan mencari variabel yang dominan antara motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik serta berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan variabel lain yaitu faktor demografis dan psikologis terhadap kinerja <i>Account Representative</i> .

No	Peneliti, (tahun) Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Model Penelitian yang digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan
3	Liwarto dan Kurniawan (2015) Hubungan <i>Psychological Capital</i> dengan Kinerja Karyawan PT. X Bandung.	<i>Psychological Capital, Hope, Self-Efficacy, Resiliency, Optimism</i> , dan Kinerja Karyawan.	Metode penelitian asosiatif dan metode yang digunakan adalah Metode <i>Non Probability Purposive Sampling</i> .	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa, <i>Psychological Capital</i> yang terdapat di PT. X Bandung termasuk tinggi dan hasil kinerja karyawan juga memiliki tingkat suku bunga yang tinggi, temuan lain dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja karyawan dan <i>Psychological Capital</i> secara simultan.	Penelitian yang dilakukan meneliti hubungan antara <i>Psychological Capital</i> dengan kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini tidak hanya menggunakan variabel tersebut melainkan terdapat faktor demografis dan motivasi sebagai variabel lain.
4	Yunita, Wirama, dan Ratnadi (2016) Pengaruh Faktor Demografis dan Psikologis pada Kinerja <i>Account Representative</i> Direktorat Jenderal Pajak.	Umur, masa kerja, <i>personality-job fit</i> , dan <i>psychological capital</i> , dan <i>gender</i> .	Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner <i>online</i> dan menggunakan penelitian kuantitatif.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa umur, masa kerja, <i>personality-job fit</i> , dan <i>psychological capital</i> mempengaruhi kinerja <i>account representative</i> , sedangkan <i>gender</i> tidak mempengaruhi kinerja <i>Account Representative</i> .	Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk meneliti faktor demografis dan psikologis terhadap kinerja <i>Account Representative</i> Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan penelitian ini menambahkan variabel motivasi intrinsik dan ekstrinsik sebagai faktor motivasi yang mempengaruhi kinerja <i>Account Representative</i> .

No	Peneliti, (tahun) Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Model Penelitian yang digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan
5	Makki dan Abid (2017) <i>Influence of Intrinsic and Extrinsic Motivation on Employee's Task Performance.</i>	Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, dan <i>gender.</i>	Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Inventaris Preferensi Kerja (Amabile, 1997) dan Skala Kinerja Kerja (Goodman dan Svyantek, 1999).	Motivasi intrinsik dan ekstrinsik memiliki korelasi positif dengan kinerja tugas karyawan dan berdampak pada kinerja tugas karyawan.	Penelitian yang dilakukan adalah untuk melihat pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja tugas karyawan, sedangkan dalam penelitian ini menambahkan faktor psikologis dan demografis terhadap kinerja <i>Account Representative</i> di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta.

Sumber: Diolah Peneliti, 2017



B. Tinjauan Teoritis

1. Teori Kepribadian

Kepribadian adalah pola sifat yang relatif permanen dan karakteristik unik yang memberikan konsistensi dan individualitas pada perilaku seseorang (Feist & Feist, 2017:4). Definisi kepribadian menurut Robbins (1996:85) adalah total jumlah dari cara-cara dalam mana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang-orang lain. Menurut teori kepribadian, perilaku seorang, termasuk perilaku dalam bekerja dapat diprediksi dan dijelaskan melalui kepribadian. Penggunaan teori kepribadian dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh *psychological capital* dan *personality-job fit* pada kinerja *Account Representative*.

Menurut teori kepribadian perilaku seorang dapat diprediksi melalui kepribadiannya baik melalui *trait*, *state* maupun *type*. Tipe kepribadian yang akan diuji dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Myers-Briggs Type Indicator* (MBTI) yang merupakan tipe gambaran umum dan dapat mendeskripsikan individu.

2. Tipe Kepribadian dalam MBTI

Pengkategorian tipe kepribadian dalam penelitian ini menggunakan *Myers-Briggs Type Indicator* (MBTI) dikarenakan MBTI mampu memberikan rekomendasi pekerjaan yang sesuai dengan masing-masing tipe kepribadian. MBTI adalah kuisioner psikometrik yang berusaha mengenali persepsi, *judgement*, dan sikap yang digunakan oleh setiap tipe yang berbeda dari individu. Tipe kepribadian dalam MBTI dibentuk berdasarkan empat dimensi utama yang saling berlawanan, yaitu mengenai preferensi seseorang dalam memperoleh energi (*extrovert vs.*

introvert), mendapatkan informasi (*sensing vs. intuiting*), membuat keputusan (*thinking vs. feeling*), dan derajat fleksibilitas seseorang (*judging vs. perceiving*).

Menurut *Myers-Briggs Type Indicator* (MBTI), tipe kepribadian yang sesuai dengan pekerjaan di bidang akuntansi dan perpajakan adalah tipe kepribadian kombinasi *sensing-thinking-judging* yang menggunakan panca indra (fakta konkrit) dalam memproses informasi, logis, dan berlandaskan pada kekuatan analisis ketika membuat suatu keputusan dan bertumpu pada rencana yang sistematis.

Kombinasi *sensing* dan *thinking* berhubungan dengan *cognitive style* seseorang dimana yang memiliki kombinasi kepribadian *sensing* dan *thinking* akan memiliki fokus terhadap detail, memperhatikan aturan dan prosedur, tertib, teliti, berorientasi pada fakta dalam melakukan pengamatan dan analisis, mengingat kembali suatu kejadian, dan dalam pengkategorian (Andon, Chong dan Roebuck, 2010).

3. *Psychological Capital*

Psychological Capital merupakan keadaan perkembangan psikologi positif dalam diri seseorang yang dicirikan oleh adanya: (a) kepercayaan diri dalam melakukan tindakan yang perlu untuk mencapai sukses dalam tugas-tugas yang menantang (*self efficacy*) ; (b) atribusi yang positif tentang sukses masa sekarang dan yang akan datang (*optimism*) ; (c) persistensi dalam mencapai tujuan dengan mendefinisikan kembali jalur untuk mencapai tujuan kesuksesan (*hope*) ; dan (d) kemampuan bertahan dan terus maju untuk mencapai sukses ketika menghadapi masalah dalam kesulitan (*resiliency*) (Luthans, Avolio, Avey, dan Norman, 2007).

Self Efficacy akan menumbuhkan keyakinan atas kemampuan untuk dapat mengerahkan sumber daya kognitif yang dimiliki, menumbuhkan motivasi positif

yang berupa harapan, maupun tindakan yang diperlukan dalam mencapai kesuksesan. *Optimism* akan menumbuhkan pikiran positif sehingga dapat terus tekun dan termotivasi dalam melaksanakan tugas. *Resiliency* dipandang sebagai kapasitas untuk memikul kesukaran, konflik, kegagalan, atau bahkan kejadian positif berupa kemajuan, dan tanggung jawab yang meningkat (Luthans *et al.*, 2007).

4. Personality-Job Fit

Teori *Personality-Job Fit* mengungkapkan bahwa ciri kepribadian seseorang akan mengungkapkan wawasan tentang kemampuan beradaptasi dalam sebuah organisasi, hal ini juga disebut sebagai kesesuaian seseorang terhadap lingkungan tertentu. Kemampuan beradaptasi dalam sebuah organisasi dapat diukur melalui efikasi di tempat kerja dan tingkat di mana pekerja dapat menyelesaikan tugasnya. Sebagai contoh pekerja individu lebih bekerja efisien daripada di dalam tim (seperti akuntansi) (Anderson, Flynn, dan Spataro, 2008).

Dengan mencocokkan kepribadian yang tepat dengan pekerjaan yang tepat, pekerja perusahaan dapat mencapai sinergi yang lebih baik dan menghindari omset tinggi serta rendahnya kepuasan kerja. Dalam prakteknya, kemampuan beradaptasi dalam sebuah organisasi digunakan untuk mengukur integrasi dengan kompetensi organisasi. Individu dinilai berdasarkan kemandirian, motivasi, pengaruh, dan rasa hormat rekan kerja.

5. Motivasi

Robbins (1996:198) menyatakan bahwa motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan organisasi, yang

dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Motivasi yang tinggi akan membuat karyawan serius dan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Motivasi yang rendah dapat berpengaruh pada kinerja karyawan yang tidak maksimal, sehingga dengan motivasi kerja yang rendah, maka karyawan tidak akan semangat dalam bekerja dan mendapat kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Akbar (2013) yang menyebutkan bahwa motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

6. Motivasi Intrinsik

Menurut Luthans (2005:234), faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dalam diri seseorang. Faktor motivasional berhubungan dengan aspek - aspek yang terkandung dalam pekerjaan itu sendiri salah satunya adalah *job content* atau disebut juga sebagai aspek intrinsik dalam pekerjaan.

Menurut Wahab (2016:129) motivasi intrinsik adalah motivasi yang timbul dari dalam diri seseorang tanpa rangsangan dari luar. Sejalan dengan pendapat diatas, dalam artikel milik Sumarni (2005) menyebutkan bahwa motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul dari dalam diri seseorang. Sedangkan Siregar dan Nara (2014:50) mengatakan bahwa motivasi intrinsik adalah motivasi yang berasal dari dalam individu tanpa adanya rangsangan dari luar. Dari beberapa pendapat tersebut,

dapat disimpulkan, motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul dari dalam diri seseorang tanpa memerlukan rangsangan dari luar.

Motivasi intrinsik dalam realitasnya lebih memiliki daya tahan yang lebih kuat dibandingkan dengan motivasi ekstrinsik (Siregar dan Nara, 2014:50). Hal ini terjadi karena faktor ekstrinsik dapat mengakibatkan daya motivasi individu berkurang ketika faktor ekstrinsik tersebut mengecewakan seorang individu. Bagaimanapun, bukan semua motivasi intrinsik diwujudkan secara nyata, akan tetapi ada juga motivasi intrinsik yang dibentuk melalui pembelajaran dan pengalaman yang membawa kepuasan. Contohnya, kebiasaan membaca buku cerita dan bermain alat musik merupakan gerakan motivasi intrinsik yang dibentuk berdasarkan pembelajaran dan pengalamannya.

7. Motivasi Ekstrinsik

Menurut Wahab (2016:129) motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang timbul karena adanya rangsangan dari luar. Sedangkan Suyono dan Hariyanto (2015:185) menganggap motivasi ekstrinsik adalah hal-hal di luar individu yang mendorong individu untuk melakukan sesuatu misalnya pengaruh orang tua, lingkungan sosial, dan adanya hadiah penghargaan.

Pengertian lain dari motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang berasal dari luar individu misalnya pemberian pujian, pemberian nilai sampai pada pemberian hadiah dan faktor-faktor eksternal lainnya yang memiliki daya dorong motivasional (Siregar dan Nara, 2014:50) dan menurut Gunarsa (2008:51) yang dimaksud dengan motivasi ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui pengamatan sendiri, ataupun melalui saran, anjuran atau dorongan dari orang lain.

8. Kinerja

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan aspek kinerja ini, kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja, sehingga perusahaan atau instansi menghadapi krisis yang serius. Menurut Cecilia (2006) kinerja individu mengacu pada prestasi kerja individu yang diatur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Kinerja individual yang tinggi dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penelitian Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan bahwa pencapaian kinerja individual berkaitan dengan penyelesaian serangkaian tugas-tugas individu. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan, efisiensi, efektivitas atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada individu dalam perusahaan atau organisasi. Pengertian kinerja adalah tentang apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya. Kinerja mengacu pada sejauhmana seseorang berhasil melakukan tugasnya sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Kinerja dinyatakan baik serta sukses bila tujuan yang diharapkan dapat diraih dengan baik. (Yobi dan Putra, 2017)

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi pada suatu periode waktu tertentu, yang

dihubungkan dengan suatu kurun nilai atau standart dari organisasi dimana individu tersebut bekerja.

9. *Account Representative*

Account Representative berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada Wajib Pajak agar tidak terjadi *misinformation* atau *miscommunication*. Para *Account Representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan dan persepsi dalam memberikan penjelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan penafsiran di mata Wajib Pajak (Suzandry, 2006).

Fungsi pelayanan, konsultasi, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak lebih efektif karena dilakukan oleh *Account Representative* sebagai mediator khusus, sehingga proses pelaksanaan pekerjaan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan menjadi lebih efisien. Dengan adanya *Account Representative* maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor. Diharapkan juga jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh akan menjadi berkurang dan akan melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang atau dengan kata lain, dengan adanya *Account Representative* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pengertian *Account Representative* menurut Direktorat Jenderal Pajak adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu.

C. Model Penelitian dan Hipotesis

1. Model Penelitian

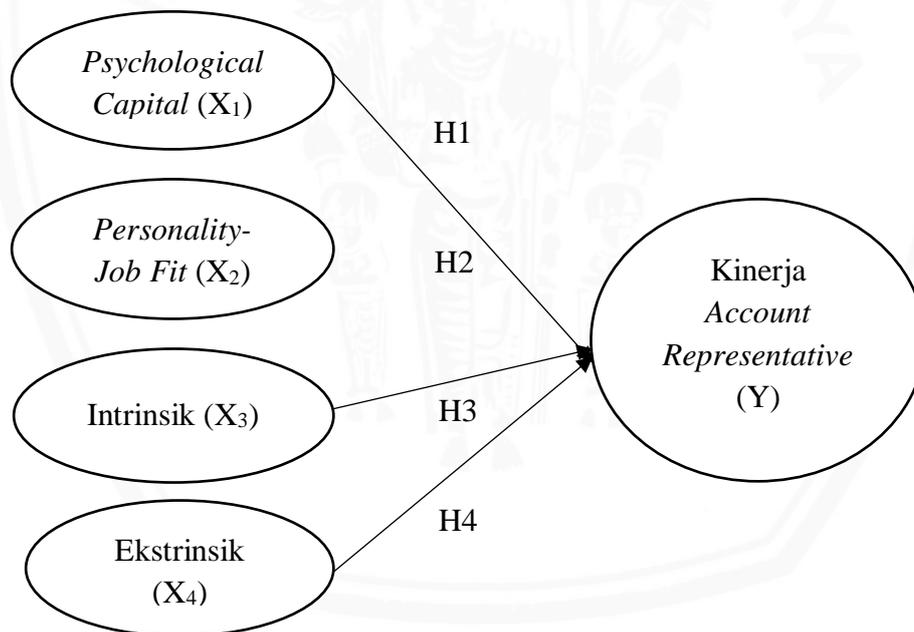
Dalam model penelitian ini, peneliti membagi variabel bebas menjadi 2 (dua) faktor antara lain: Faktor Psikologi yang terdiri dari *Psychological Capital* dan *Personality-Job Fit* dan Faktor Motivasi yang terdiri dari Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik.

Psychological Capital merupakan keadaan perkembangan psikologi positif dalam diri seseorang yang dicirikan oleh adanya *self efficacy*, *optimism*, dan *resiliency* (Luthans *et al.*, 2007). Masing-masing ciri yang mempunyai unsur penting dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai *Account Representative*. Jika *Psychological Capital* yang dimiliki tinggi maka kinerjanya akan semakin baik, hal ini terbukti dalam penelitian yang sudah dilakukan oleh Yunita *et al.*, (2016). *Personality-job Fit* juga dapat mempengaruhi kinerja *Account Representative*, menurut Anderson *et al.*, (2008) *Personality-job Fit* adalah kemampuan beradaptasi dalam sebuah organisasi dapat diukur melalui efikasi di tempat kerja dan tingkat di mana pekerja dapat menyelesaikan tugasnya. Sebagai contoh pekerja individu lebih bekerja efisien daripada di dalam tim (seperti akuntansi). Ketika *Account Representative* memiliki *Personality-job Fit* maka akan memiliki kinerja yang baik, didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Yunita *et al.*, (2016).

Faktor lain yang terdapat dalam penelitian ini adalah faktor motivasi, salah satunya adalah faktor motivasi intrinsik, menurut Wahab (2016:129) motivasi intrinsik adalah motivasi yang timbul dari dalam diri seseorang tanpa rangsangan

dari luar. Jika motivasi intrinsik yang dimiliki *Account Representative* baik maka akan memotivasi karyawan tersebut untuk bekerja dengan baik sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal, hal ini didukung oleh penelitian yang sudah dilakukan oleh Maulana (2015). Faktor motivasi lain yang digunakan dalam penelitian ini adalah motivasi ekstrinsik, seperti yang diartikan oleh Wahab (2016:129) adalah motivasi yang timbul karena adanya rangsangan dari luar. Gaji, penghargaan, dan lingkungan kerja merupakan contoh dari motivasi ekstrinsik dan memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, hal ini merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Lupita dan Azzurhi (2015).

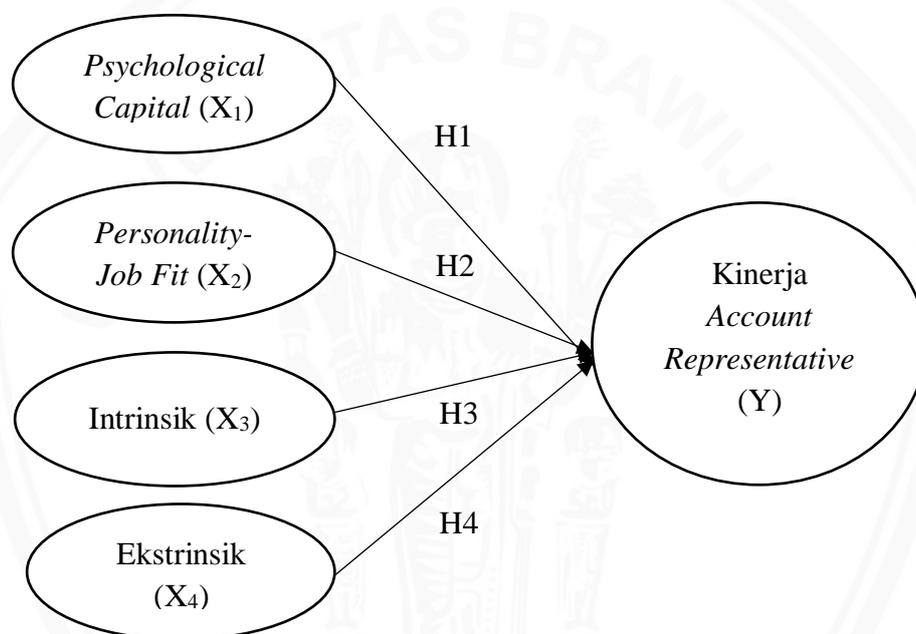
Model penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2: Model Penelitian

2. Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan prediksi atas hasil-hasil penelitian, dapat berupa hipotesis alternatif yang memperinci hasil eksak yang diharapkan dan juga dapat berupa hipotesis nol yang mengindikasikan tidak adanya perbedaan atau hubungan signifikan antara kelompok-kelompok dalam variabel terikat (Creswell, 2016:204). Peneliti menarik model hipotesis sebagaimana digambarkan dalam model hipotesis yang disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3 : Model Hipotesis

a. Pengaruh *Psychological Capital* terhadap kinerja *Account Representative*.

Psychological Capital merupakan keadaan perkembangan psikologi positif dalam diri seseorang terdiri dari *self efficacy*, *optimism*, dan *resiliency*. *Self efficacy* akan menumbuhkan keyakinan atas kemampuan untuk dapat mengerahkan sumber daya kognitif yang dimiliki, menumbuhkan motivasi positif yang berupa harapan, maupun tindakan yang diperlukan dalam mencapai kesuksesan. *Optimism* akan menumbuhkan pikiran positif sehingga dapat terus tekun dan termotivasi dalam

melaksanakan tugas. *Resiliency* dipandang sebagai kapasitas untuk memikul kesukaran, konflik, kegagalan, atau bahkan kejadian positif berupa kemajuan, dan tanggung jawab yang meningkat (Luthans *et al.*, 2007).

Menurut beberapa penelitian empiris, *Psychological Capital* dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan memiliki hubungan positif dengan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Liwanto dan Kurniawan (2015) menemukan bahwa *Psychological Capital* yang terdapat di PT. X Bandung berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang telah dilakukan oleh Luthans *et al.*, (2005) di Cina menemukan hasil bahwa *Psychological Capital* berpengaruh positif terhadap hasil kinerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Avey *et al.*, (2008) dimana membuktikan bahwa setelah menambahkan faktor harapan, optimisme, ketahanan, dan efektifitas. *Psychological Capital* memiliki hubungan positif dengan kinerja karyawan di Cina. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : *Psychological Capital* berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*.

b. Pengaruh *Personality-Job Fit* terhadap kinerja *Account Representative*.

Kesesuaian tipe kepribadian dengan pekerjaan akan membuat seseorang merasa nyaman dalam bekerja karena memiliki modal awal berupa dasar kemampuan yang sesuai dengan kepribadian mereka, memiliki minat alami dalam bidang pekerjaan yang digeluti (Gunawan dan Widuri, 2014) dan memiliki kesesuaian pola pikir dengan karakteristik pekerjaan (Bealing *et al.*, 2006). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Yunita *et al.*, (2016) menemukan hasil bahwa *Personality-job Fit* mempengaruhi kinerja *Account Representative* di Direktorat Jenderal Pajak. Hasil

yang sama juga dinyatakan oleh Apriyani (2013) bahwa kecocokan antara *Personality-job Fit* dengan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang, dibuktikan dengan adanya pengaruh kesesuaian *Personality-job Fit* pada kinerja mahasiswa akuntansi berdasarkan tes *Myers Briggs Type Indicator* (MBTI). Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2 : *Personality-Job Fit* berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*.

c. Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap kinerja *Account Representative*.

Siregar dan Nara (2014:50) mengatakan bahwa motivasi intrinsik adalah motivasi yang berasal dari dalam individu tanpa adanya rangsangan dari luar. Dapat disimpulkan, motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul dari dalam diri seseorang tanpa memerlukan rangsangan dari luar. Ia terdiri dari dorongan dan minat individu untuk melakukan suatu aktivitas tanpa mengharap ataupun meminta ganjaran.

Penelitian yang sudah dilakukan oleh Lupita dan Ahzzuri (2015) memiliki hasil bahwa pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahesa (2010) menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut:

H3 : Motivasi Intrinsik berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*.

d. Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap kinerja *Account Representative*.

Menurut Gunarsa (2008:51) yang dimaksud dengan motivasi ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui pengamatan sendiri, ataupun melalui saran, anjuran atau dorongan yang berasal dari orang lain.

Penelitian yang sudah dilakukan oleh Makki dan Abid (2017), menunjukkan hasil bahwa motivasi ekstrinsik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Lupita dan Azzuhri (2015) bahwa motivasi ekstrinsik memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis keempat sebagai berikut:

H4 : Motivasi Ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *psychological capital*, *personality-job fit*, motivasi intrinsik, dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta, maka jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dan dilaksanakan dengan *explanatory research* (Martono, 2014:10). Menurut Soehartono (2008:34) penelitian eksplanatori adalah tipe penelitian yang menyoroti hubungan antar variabel penelitian, dilakukan untuk lebih memahami gejala atau permasalahan tertentu dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggambarkan kondisi terkait dalam konteks kuantitatif yang direfleksikan dalam variabel dengan menggunakan metode penelitian survey. Menurut Sugiyono (2017:6) metode survey adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, dan wawancara terstruktur. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat data yang pokok sehingga penelitian survey bertujuan untuk mengetahui pendapat responden, data yang akan diperoleh diambil dari sampel dalam populasi yang akan diteliti.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Darmawan (2014:137) populasi merupakan sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas. Populasi berkaitan dengan data-data. Jika setiap manusia memberikan suatu data akan sama dengan banyaknya manusia. Populasi pada penelitian ini adalah *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta dengan jumlah 141 orang yang terdapat di 5 (lima) Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta yaitu Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Selatan, Timur, Barat, Pusat, dan Utara.

2. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat menggambarkan populasinya (Soehartono, 2008:57). Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode, dan instrumen penelitian, disamping pertimbangan waktu, tenaga, dan pembiayaan (Darmawan, 2014:138).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*, tepatnya *sampling jenuh* (sensus). *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017:84). Peneliti menggunakan *nonprobability sampling* dikarenakan sampel

tidak pilih secara acak dan terbatasnya waktu peneliti. Adapun cara dalam penentuan sampel, peneliti menggunakan cara *sampling jenuh* (sensus). Hal ini dilakukan agar peneliti membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil dan karena tempat penelitian berdekatan serta seluruh populasi memenuhi kriteria yang telah ditentukan peneliti. Buku metode penelitian oleh Sugiyono (2017:85) menjelaskan bahwa *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam hal ini peneliti mengambil sampel berdasarkan jabatan petugas pajak yaitu seluruh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta yang berjumlah 141 orang.

C. Lokasi Penelitian

Menurut Usman dan Akbar (2014:41) lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan sehingga bermanfaat untuk membatasi daerah dari variabel-variabel yang diteliti. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta yang terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Selatan, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Pusat, dan Jakarta Timur. Pemilihan lokasi penelitian di Jakarta didasarkan pada banyaknya jumlah *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta yang akan dijadikan sampel penelitian.

D. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer adalah data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu untuk kepentingan

tertentu (Hartono, 2015:49). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Hartono (2015:52) metode pengumpulan data dapat dibedakan menjadi metode kuesioner, observasi, wawancara, diskusi kelompok terarah, eksperimentasi lab, dan lapangan. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data digunakan dengan cara pembagian kuesioner *online* dan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada *Account Representative*. Mekanisme yang dilakukan dalam pembagian kuesioner secara *online* adalah datang ke Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta dan melaksanakan pemberitahuan informal mengenai penelitian dan kuesioner yang akan dibagikan kemudian memberikan surat izin riset kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, kuesioner yang digunakan peneliti dalam bentuk kuesioner *online* diberikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi (KASIWASKON) yang akan memberikan kepada *Account Representative* yang menjadi anggotanya di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta.

Kuesioner *online* yang dibagikan kepada *Account Representative* dalam bentuk *link* yang berisi berbagai jenis pertanyaan terkait penelitian, kemudian peneliti memberikan waktu 1-2 minggu kepada responden untuk mengisi dan melengkapi kuesioner *online*. Setelah waktu yang diberikan sudah habis, peneliti akan memeriksa *database* kuesioner *online* dan kemudian menghubungi Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi (KASIWASKON) melalui telepon atau *e-mail* untuk mengingatkan dan menanyakan perkembangan kuesioner *online*. Selain kuesioner

online, peneliti juga membagikan kuesioner secara langsung atas dasar kebijakan Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Selatan dan Pusat yang mengharuskan peneliti untuk membagikan kuesioner secara langsung. Proses dan tahapan pembagian kuesioner secara langsung sama dengan mekanisme pembagian secara *online* dan kedua hal ini berjalan dengan bersamaan.

F. Definisi dan Pengukuran Variabel

1. Variabel Penelitian

Menurut Darmawan (2014:108), variabel penelitian adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel harus mampu terdefinisi secara operasional, yaitu mampu mendeskripsi atau mendefinisikan suatu variabel dalam hal operasional atau teknik yang digunakan untuk mengukur suatu konsep. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yang digunakan yaitu:

a. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang (mungkin) menyebabkan, mempengaruhi, atau berefek pada *outcome*. Variabel ini juga dikenal dengan istilah variabel *treatment*, *manipulated*, *antecedent*, atau *predictor* (Creswell 2016:70). Pada penelitian ini, variabel independen yang digunakan terdiri atas *psychological capital*, *personality-job fit*, motivasi intrinsik, dan ekstrinsik.

1) *Psychological Capital*

Psychological Capital merupakan keadaan perkembangan psikologi positif dalam diri seseorang yang dicirikan dengan adanya: *self efficacy* akan

menumbuhkan keyakinan atas kemampuan untuk dapat mengerahkan sumber daya kognitif yang dimiliki, menumbuhkan motivasi positif yang berupa harapan, maupun tindakan yang diperlukan dalam mencapai kesuksesan. *Optimism* akan menumbuhkan pikiran positif sehingga dapat terus tekun dan termotivasi dalam melaksanakan tugas. *Resiliency* dipandang sebagai kapasitas untuk memikul kesukaran, konflik, kegagalan, atau bahkan kejadian positif berupa kemajuan, dan tanggung jawab yang meningkat (Luthans *et al.*, 2007). Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel *Psychological Capital* terhadap kinerja *Account Representative* diambil dari penelitian Yunita *et al.*, (2016).

Indikator variabel *Psychological Capital* yang digunakan adalah:

- a) Kepercayaan diri seorang *Account Representative* dalam pekerjaan dan tanggung jawab sehari-hari.
- b) Penyelesaian masalah seorang *Account Representative* dalam melaksanakan tugasnya.
- c) Sifat dan sikap *Account Representative* dalam menangani berbagai kondisi yang terjadi dalam proses penyelesaian tanggung jawab.
- d) Komitmen *Account Representative*.

2) *Personality-Job Fit*

Personality-Job Fit mengungkapkan bahwa ciri kepribadian seseorang akan mengungkapkan wawasan tentang kemampuan beradaptasi dalam sebuah organisasi, hal ini juga disebut sebagai kesesuaian seseorang terhadap lingkungan tertentu. Kemampuan beradaptasi dalam sebuah organisasi dapat diukur melalui efikasi di tempat kerja dan tingkat di mana pekerja dapat

menyelesaikan tugasnya. (Anderson *et al.*, 2008). Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel *Personality-Job Fit* terhadap kinerja *Account Represenative* diambil dari penelitian Yunita *et al.*, (2016). Indikator variabel *Personality-Job Fit* yang digunakan adalah:

- a) Ekstrovert atau Introvert.
- b) Sensorik atau Intuitif.
- c) Pemikir atau Perasa.
- d) Pemantau atau Penilai.

3) Motivasi Ekstrinsik

Menurut Wahab (2016:129) motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang timbul karena adanya rangsangan dari luar. Suyono dan Hariyanto (2015:185) menganggap motivasi ekstrinsik adalah hal-hal di luar individu yang mendorong individu untuk melakukan sesuatu misalnya pengaruh orang tua, lingkungan sosial, dan adanya hadiah penghargaan. Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel motivasi ekstrinsik terhadap kinerja *Account Represenative* diambil dari penelitian Cheboi (2013). Indikator variabel motivasi ekstrinsik yang digunakan adalah:

- a) Gaji.
- b) Lingkungan kerja.
- c) Promosi Jabatan.
- d) Pelatihan Karyawan.

4) Motivasi Intrinsik

Menurut Wahab (2016:129) motivasi intrinsik adalah motivasi yang timbul dari dalam diri seseorang tanpa rangsangan dari luar. Sejalan dengan pendapat diatas, di

dalam artikel milik Sumarni (2005) disebutkan bahwa motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul dari dalam diri seseorang. Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel motivasi intrinsik terhadap kinerja *Account Representative* diambil dari penelitian Orasa (2014). Indikator variabel motivasi intrinsik yang digunakan adalah:

- a) Kepuasan kerja.
- b) Kesukaan terhadap profesi.
- c) Tantangan Pekerjaan.
- d) Pandangan mengenai profesi.
- e) Diakui dan dihargai.
- f) Tanggung Jawab.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang bergantung pada variabel bebas. Variabel terikat ini merupakan *outcome* atau hasil dari pengaruh variabel bebas (Creswell, 2016:70). Pada penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah Kinerja *Account Representative*. Kinerja *Account Representative* adalah hasil kerja yang dimiliki oleh *Account Representative*, diukur dengan menggunakan kuisisioner yang dikembangkan oleh Coole (2003) dengan dimensi kualitas, efisiensi, dan *problem solving*. Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel kinerja *Account Representative* diambil dari penelitian Yunita *et al.*, (2016). Indikator variabel kinerja *Account Representative* yang digunakan adalah:

- 1) Kualitas.
- 2) Efisiensi.
- 3) *Problem Solving*.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
<i>Psychological Capital</i>	<i>Psychological Capital</i> merupakan keadaan perkembangan psikologi positif dalam diri seseorang yang dicirikan oleh adanya : (a) kepercayaan diri dalam melakukan tindakan yang perlu untuk mencapai sukses dalam tugas-tugas yang menantang (<i>self efficacy</i>) ; (b) atribusi yang positif tentang sukses masa sekarang dan yang akan datang (<i>optimism</i>) ; (c) persistensi dalam mencapai tujuan dengan mendefinisikan kembali jalur untuk	a. Kepercayaan diri seorang <i>Account Representative</i> dalam pekerjaan dan tanggung jawab sehari-hari.	a. Saya merasa percaya diri ketika menganalisis suatu masalah untuk pencarian solusi. b. Saya merasa percaya diri ketika mewakili bagian / seksi untuk menghadiri rapat dengan pimpinan. c. Saya merasa percaya diri untuk berkontribusi dalam diskusi tentang strategi yang harus ditempuh oleh kantor tempat saya bekerja dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. d. Saya merasa percaya diri ketika membantu dalam	Yunita <i>et al.</i> , (2016)

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
	<p>mencapai tujuan kesuksesan (<i>hope</i>) ; dan (d) kemampuan bertahan dan terus maju untuk mencapai sukses ketika menghadapi masalah dalam kesulitan (<i>resiliency</i>) (Luthans <i>et al.</i>, 2007).</p>		<p>penetapan target atau tujuan kerja dalam bagian / seksi tempat saya bekerja.</p> <p>e. Saya merasa percaya diri ketika berkomunikasi dengan orang di luar organisasi (misalnya Pemerintah Daerah, Perusahaan Besar penentu penerimaan, Wajib Pajak yang menunggak pembayaran, Pejabat dalam Instansi lain).</p> <p>f. Saya merasa percaya diri ketika menyampaikan informasi pada rekan-rekan kerja.</p> <p>g. Saat ini, saya melihat diri saya sebagai seseorang yang sukses dalam karir.</p> <p>h. Saya merasa bahwa saya dapat menangani banyak hal</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
		<p>b. Penyelesaian masalah seorang <i>Account Representative</i> dalam melaksanakan tugasnya.</p> <p>c. Sifat dan sikap <i>Account Representative</i> dalam menangani berbagai kondisi yang</p>	<p>dalam satu waktu.</p> <p>a. Jika saya mengalami hambatan dalam pekerjaan, saya dapat berfikir berbagai cara untuk keluar dari situasi tersebut.</p> <p>b. Saya percaya bahwa terdapat banyak jalan keluar di sekitar masalah yang saya hadapi.</p> <p>c. Saya memiliki banyak cara dalam mencapai tujuan / target kerja.</p> <p>d. Saya selalu mengelola kesulitan dalam bekerja.</p> <p>a. Saya dapat menjadi diri saya sendiri ketika berbicara di tempat kerja.</p> <p>b. Saya selalu menghadapi</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
		terjadi dalam proses penyelesaian tanggung jawab.	<p>dengan tenang hal-hal yang membuat stres di tempat kerja.</p> <p>c. Saya dapat melewati saat-saat sulit di tempat kerja karena saya sudah berpengalaman dalam menghadapi kesulitan dalam bekerja,</p> <p>d. Ketika terjadi ketidakpastian dalam pekerjaan saya, saya selalu mengharapkan hal-hal yang terbaik.</p> <p>e. Dalam pekerjaan saya, jika sesuatu berjalan tidak semestinya, saya akan berfikir bijak.</p> <p>f. Saya selalu melihat pada sisi positif tentang segala sesuatu yang menyangkut pekerjaan saya.</p> <p>g. Saya merasa optimis tentang apa yang akan terjadi pada diri saya di masa depan</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>mengenai pekerjaan saya.</p> <p>h. Dalam pekerjaan saya ini, segala sesuatu tidak dapat terjadi diluar yang saya inginkan.</p> <p>i. Saya menekankan pendekatan dalam pekerjaan saya ini, yaitu seperti “setiap awan memiliki lapisan perak yang berkilauan”, yang memiliki arti bahwa terdapat hikmah yang mungkin bisa diambil dari masalah yang dihadapi.</p>	
		d. <i>Komitmen Account Representative</i>	a. Saya akan mengerahkan energi saya untuk mengejar tujuan / target kerja yang telah ditetapkan.	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>b. Saat ini, saya berusaha memenuhi tujuan / target pekerjaan yang telah saya tetapkan untuk diri sendiri.</p> <p>c. Ketika saya mengalami kemunduran dalam pekerjaan, saya selalu berhasil untuk kembali bangkit.</p>	
<i>Personality-Job Fit</i>	<p><i>Personality-Job Fit</i> mengungkapkan bahwa ciri kepribadian seseorang akan mengungkapkan wawasan tentang kemampuan beradaptasi dalam sebuah organisasi, hal ini juga disebut sebagai kesesuaian seseorang terhadap lingkungan tertentu. Kemampuan beradaptasi dalam sebuah organisasi dapat diukur melalui efikasi di tempat kerja</p>	a. Ekstrovert atau Introvert	<p>a. Saya lebih memilih berkomunikasi dengan menulis atau Saya lebih memilih berkomunikasi dengan tatap muka langsung.</p> <p>b. Saya lebih suka berinteraksi dengan orang lain walaupun saya belum mengenalnya atau Saya lebih berdiam diri di rumah.</p> <p>c. Saya lebih suka beraktifitas di dalam rumah atau Saya lebih suka beraktifitas di luar rumah.</p> <p>d. Saya lebih memilih berada di tempat tenang</p>	Yunita <i>et al.</i> , (2016)

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
	dan tingkat di mana pekerja dapat menyelesaikan tugasnya. (Anderson <i>et al.</i> , 2008).		<p>dan pribadi atau Saya lebih memilih berada di tempat yang ramai dan banyak aktifitas.</p> <p>e. Saya seseorang yang <i>easy going</i> atau Saya seseorang yang berhati-hati, penuh pertimbangan dan kaku.</p> <p>f. Saya seseorang yang ramah dan banyak berbicara atau Saya seseorang yang tertutup dan pemalu.</p> <p>g. Saya seringkali bertindak tanpa memikirkan dampaknya atau Saya bertindak dengan sangat hati-hati.</p> <p>h. Saya memiliki banyak teman dan mudah akrab dengan orang yang baru saya temui atau Saya hanya memiliki beberapa teman.</p> <p>i. Saya suka bekerja dalam tim atau Saya suka bekerja sendiri.</p> <p>j. Saya merasa bahwa hubungan</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
		b. Sensorik atau Intuitif	<p>sosial dan interaksi dengan orang lain sangat menyita waktu atau Saya merasa bahwa hubungan sosial dan interaksi dengan orang lain memberi saya semangat dan energi.</p> <p>a. Saya menyukai informasi yang jelas dan konkret atau Saya nyaman dengan informasi / data acak yang membuat saya dapat menebak berbagai kemungkinan.</p> <p>b. Saya lebih suka bekerja praktis menghasilkan hasil yang nyata atau Saya lebih suka bekerja secara teori, mengembangkan ide dan konsep baru.</p> <p>c. Saat mengamati sesuatu, saya hanya menangkap informasi</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
		c. Pemikir dan Perasa	<p>berdasarkan apa yang ditangkp oleh panca indera saya atau Saat mengamati sesuatu, saya dapat membangun pola dan membuat kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi, tidak terbatas hanya pada apa yang mampu diangkat oleh panca indera saya.</p> <p>d. Saya berfikir tentang peluang masa kini atau Saya berfikir tentang kemungkinan di masa depan.</p> <p>a. Saya orang yang lebih obyektif dalam memandang sesuatu atau Saya orang yang lebih subyektif dalam memandang sesuatu.</p> <p>b. Saya mudah diyakinkan</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>dengan penjelasan yang menyentuh perasaan saya atau Saya mudah diyakinkan dengan penjelasan yang bisa diterima secara logis.</p> <p>c. Saya mengambil keputusan berdasarkan logika dan aturan atau Saya mengambil keputusan berdasarkan perasaan pribadi dan kondisi orang lain.</p> <p>d. Saya lebih mengutamakan rencana, tujuan, dan berfokus target atau Saya lebih mengutamakan konsesus, keharmonisan, dan hubungan intrapersonal.</p> <p>e. Pendirian saya masih bisa berubah, tergantung pada situasi</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>atau Saya berpegang teguh pada pendirian.</p> <p>f. Saya membuat keputusan berdasarkan informasi logis dan fakta yang tersedia atau Saya mengambil keputusan dengan mempertimbangkan dampak bagi orang lain.</p> <p>g. Saya mementingkan keharmonisan dalam kelompok ketika mengupayakan pencapaian tujuan atau Prioritas utama saya adalah pencapaian tujuan dengan cara apapun.</p> <p>h. Saya selalu berusaha menghindari stres dengan mengerjakan pekerjaan jauh sebelum masa <i>deadline</i> atau Saya toleran terhadap tekanan, dan dapat bekerja</p>	



Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>baik ketika mendekati masa <i>deadline</i>.</p> <p>i. Saya seseorang yang praktis atau Saya seseorang yang konseptual.</p> <p>j. Saya menerima konflik sebagai hal alami dalam hubungan dengan orang lain atau Saya tidak merasa nyaman dengan konflik dan ketidakharmonisan.</p> <p>k. Saya lebih suka memberikan saran atau solusi dari sebuah masalah atau Saya lebih sering menyampaikan kritik yang obyektif.</p> <p>l. Saya menuntut perlakuan yang adil dan sama untuk semua orang atau Saya menuntut perlakuan khusus sesuai karakteristik</p>	



Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
		d. Pemantau atau Penilai	<p>masing-masing orang.</p> <p>a. Saya adalah seorang yang spontan, fleksibel, dan tidak terikat waktu atau Saya adalah seorang yang terencana dan memiliki deadline yang jelas dalam melakukan sesuatu.</p> <p>b. Saya tidak menyukai hal-hal yang bersifat mendadak dan di luar rencana atau Saya tidak mengalami masalah dengan perubahan yang mendadak.</p> <p>c. Saya menganggap aturan, jadwal, dan target sebagai suatu yang mengikat dan membebani atau Saya menganggap aturan, jadwal,</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>dan target sebagai sesuatu yang sangat membantu dan memperjelas tindakan yang harus saya lakukan.</p> <p>d. Saya menyukai hal-hal baru dan tantangan atau Saya menyukai keteraturan dan perencanaan.</p> <p>e. Saya berfokus pada penyelesaian tugas, memahami setiap bagian secara utuh sebelum bertindak atau Saya menyukai pekerjaan yang bervariasi dan dapat mengerjakan banyak hal di waktu bersamaan.</p> <p>f. Saya lebih menyukai “apa yang senyatanya terjadi” atau Saya lebih</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>menyukai “apa yang mungkin terjadi”.</p> <p>g. Saya seseorang yang praktis atau Saya seseorang yang imajinatif.</p> <p>h. Saya tidak menyukai perubahan atau Saya menyukai perubahan.</p> <p>i. Saya bertindak sesuai situasi dan kondisi yang terjadi saat itu atau Saya bertindak sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.</p> <p>j. Saya menggunakan keterampilan yang saya miliki atau Saya menyukai tantangan untuk menguasai keterampilan baru.</p> <p>k. Saya memilih cara yang sudah ada dan sudah terbukti atau Saya</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>memilih cara yang unik yang belum dipraktekkan orang lain.</p> <p>l. Menurut saya, hidup harus udah diatur dari awal atau Menurut saya, hidup seharusnya mengalir sesuai kondisi.</p> <p>m. Saya orang yang menjunjung tinggi aturan atau Saya menganggap aturan bukanlah segalanya.</p>	
Motivasi Ekstrinsik	<p>Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena adanya perangsang dari luar. Sedangkan Suyono dan Hariyanto (2015:185) menganggap motivasi ekstrinsik adalah hal-hal di luar individu yang mendorong</p>	<p>a. Gaji b. Lingkungan kerja c. Promosi Jabatan d. Pelatihan Karyawan</p>	<p>a. Penghasilan yang lebih baik memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras. b. Penghasilan yang lebih baik membuat karyawan tetap fokus. c. Penghasilan memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. d. Penghasilan yang lebih</p>	Cheboi (2013)

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
	<p>individu untuk melakukan sesuatu misalnya pengaruh orang tua, lingkungan sosial, dan adanya hadiah penghargaan.</p>		<p>baik mengarah pada komitmen karyawan terhadap komitmen organisasi. e. Lingkungan kerja yang baik mendorong komitmen karyawan terhadap sebuah organisasi. f. Lingkungan kerja yang lebih baik mendorong hubungan kerja yang lebih baik. g. Lingkungan kerja yang lebih baik sangat penting bagi pengembangan karyawan. h. Lingkungan kerja berkontribusi terhadap kepuasan pekerjaan karyawan. i. Promosi Jabatan memotivasi karyawan untuk menetap</p>	



Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>di sebuah Organisasi.</p> <p>j. Promosi Jabatan merupakan kontributor utama bagi kepuasan pekerjaan karyawan.</p> <p>k. Promosi Jabatan membantu karyawan untuk lebih memahami sebuah organisasi.</p> <p>l. Pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan berhubungan dengan kepuasan kerja.</p> <p>m. Pelatihan Karyawan menunjukkan nilai-nilai organisasi pada karyawannya.</p> <p>n. Pelatihan Karyawan memperkaya lingkungan kerja pada sebuah organisasi.</p> <p>o. Pelatihan Karyawan memotivasi</p>	



Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			karyawan untuk menetap di sebuah organisasi.	
Motivasi Intrinsik	Motivasi intrinsik yaitu motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak memerlukan rangsangan dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Sejalan dengan pendapat diatas, dalam artikelnya Siti Sumarni (2005) menyebutkan bahwa motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul dari dalam diri seseorang.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepuasan kerja b. Kesukaan terhadap profesi c. Tantangan Pekerjaan d. Pandangan mengenai profesi e. Diakui dan dihargai f. Tanggung Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas yang diberikan memberi saya kepuasan kerja. b. Saya menikmati profesi ini. c. Tantangan dalam pekerjaan ini membuat saya tetap bekerja sebagai AR. d. Menjadi <i>Account Representative</i> adalah profesi yang mulia. e. Bekerja untuk Direktorat Jenderal Pajak memberi saya pengakuan dan penghargaan dari masyarakat. f. Saya memiliki tanggung jawab yang saya lakukan sehingga memberikan rasa memiliki kontrol atas orang lain. g. Menjadi PNS / <i>Account Representative</i> 	Orasa (2014)

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
			<p>adalah salah satu tujuan hidup saya.</p> <p>h. Saya lebih berguna untuk masyarakat sebagai <i>Account Representative</i> dibandingkan dengan profesi lainnya.</p> <p>i. Menjadi <i>Account Representative</i> membuat saya dapat berinteraksi dan mengembangkan hubungan dengan orang lain yang berasal dari berbagai daerah.</p>	
Kinerja <i>Account Representative</i>	<p>Kinerja adalah tentang apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya. Kinerja mengacu pada sejauhmana seseorang berhasil melakukan tugasnya sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai</p>	a. Kualitas	<p>a. Menyelesaikan pekerjaan sesuai yang tercantum dalam SKP dengan kualitas lebih tinggi daripada rekan kerja.</p> <p>b. Akurat dalam menganalisis situasi kerja dan menentukan tindakan yang tepat.</p>	Yunita <i>et al.</i> , (2016)

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
	(Yobi dan Putra, 2017).	b. Efisiensi	<p>c. Menguasai setiap tugas yang diberikan dalam <i>job description</i> / sasaran kinerja.</p> <p>d. Memperhatikan detail dan tidak membuat kesalahan.</p> <p>e. Konsisten melakukan pekerjaan dengan standar yang telah ditentukan.</p> <p>f. Bertindak sebagai pegawai terbaik dibawah supervisi atasan.</p> <p>g. Melakukan dan menghasilkan standar kualitas tinggi dalam tiap pekerjaan yang dilakukan.</p> <p>a. Menghasilkan hasil kerja dalam jumlah yang telah ditentukan dalam target dan bahkan lebih.</p>	

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Sumber
		c. <i>Problem Solving</i>	b. Membuat deadline dalam menyelesaikan pekerjaan. c. Menggunakan sumber daya yang tersedia untuk menunjang pekerjaan dengan efektif. a. Membuat keputusan berdasarkan informasi-informasi yang tersedia dengan tepat.	

Sumber: Diolah Peneliti, 2018

2. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran sikap dan nominal. Skala pengukuran sikap yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2017:165), skala likert merupakan yang digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek. Alasan peneliti menggunakan 5 skala Likert dikarenakan jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2017: 93). Variabel yang digunakan dalam

skala likert ini adalah *Personality-Job Fit* (X2), Motivasi Intrinsik (X3), dan Motivasi Ekstrinsik (X4). Berikut ini merupakan skala likert yang digunakan untuk item pertanyaan variabel yang terdapat dalam instrumen penelitian :

Tabel 3. Skala Likert

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017,93-94)

Kinerja *Account Representative* (Y) pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran likert dengan deskripsi sebagai berikut:

Tabel 4. Skala Likert pada Variabel (Y)

No	Jawaban Responden	Skor
1	Selalu Dilakukan	5
2	Hampir Selalu Dilakukan	4
3	Kadang-kadang Dilakukan	3
4	Hampir Tidak Pernah Dilakukan	2
5	Tidak Pernah Dilakukan	1

Sumber: Diolah Peneliti, 2018

Skala pengukuran nominal pada penelitian ini terdapat pada variabel *psychological capital* (X1) yang merupakan variabel *dummy* sehingga terdapat item pertanyaan yang memiliki skor 1 dan 0.

G. Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 23. Alasan peneliti menggunakan SPSS dikarenakan SPSS cocok digunakan pada jenis penelitian regresi linear berganda. Dengan SPSS peneliti dapat membuat berbagai analisis statistik seperti analisis korelasi, regresi, uji berganda serta dapat membuat berbagai *chart* (grafik) dan *plot* (diagram) (Priyatno, 2014:2). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS untuk melakukan analisis regresi berganda, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

H. Uji Validitas dan Reabilitas Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada di bawah 0,05. (Priyatno, 2014:55).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil

dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* > 0,70 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* < 0,70 (Ghozali, 2016:48).

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:147). Alat analisis yang digunakan untuk memberikan gambaran data primer yang diperoleh melalui kuesioner dalam penelitian ini adalah nilai rata-rata (*mean*) dan jawaban dari setiap item yang ada untuk mengetahui jawaban mayoritas dari responden penelitian pada masing-masing item pertanyaan dari setiap variabel penelitian.

2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2017:148).

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi:

1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154) uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah analisis grafik untuk melihat normalitas residual melalui grafik normal P-P Plot.

Dasar pengambilan keputusan yaitu jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. (Ghozali, 2016:156).

2) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. *Tolerance* mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan VIF tinggi (karena $VIF = 1 / \textit{tolerance}$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu

pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan grafik *scatterplot*. Dasar analisis yang digunakan yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Perbedaan dengan regresi linier sederhana adalah bahwa regresi linier sederhana hanya menggunakan satu variabel independen dalam satu model regresi, sedangkan regresi linier berganda menggunakan dua atau lebih variabel independen dalam satu model regresi (Priyatno, 2014:148). Dikarenakan dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta

$X_1 = \text{Psychological Capital}$

$X_2 = \text{Personality-job Fit}$

$X_3 = \text{Motivasi Intrinsik}$

$X_4 = \text{Motivasi Ekstrinsik}$

$b_1, b_2, b_3, b_4 = \text{Koefisien Regresi}$

$e = \text{Error}$

c. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk melihat ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual yang diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t.

1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016:95) koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Koefisien determinasi yang digunakan pada penelitian ini adalah R^2 yang telah disesuaikan (Adjusted- R^2).

2) Uji T (Parsial)

Menurut Ghozali (2016:97) Uji T digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji T adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_A diterima. H_A diterima mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_A ditolak. H_A ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

H_0 : tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

H_A : ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Uji F (Simultan)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dan variabel dependen, apakah variabel *Psychological Capital* (X_1), *Personality-Job Fit* (X_2), Motivasi Intrinsik (X_3), dan Motivasi Ekstrinsik (X_4) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap minat penggunaan *Kinerja Account Representative* (Y).

Uji F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Prosedur pengambilan keputusan dalam Uji F dilakukan dengan

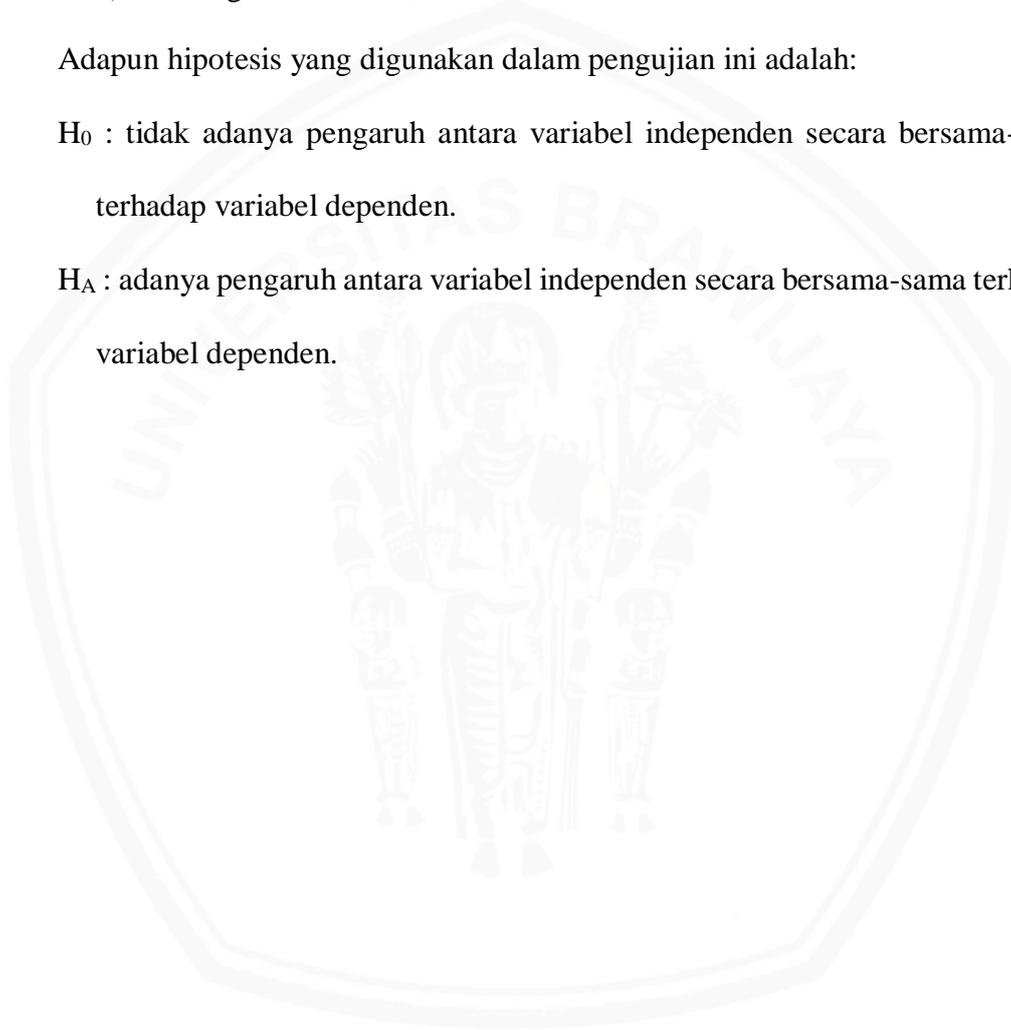
membandingkan nilai signifikansi Uji F dengan signifikansi derajat kepercayaan (α) sebesar 0,05 (Ghozali, 2016:96) dan berikut adalah dasar pengambilan keputusan Uji F:

- a) Nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_A ditolak.
- b) Nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Adapun hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

H_0 : tidak adanya pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

H_A : adanya pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Timur

Dalam mewujudkan visi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, KPP Madya Jakarta Timur menerapkan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak dengan berpegang pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*Good Governance*) dan penerapan teknologi informasi terkini. KPP Madya Jakarta Timur mulai melayani Wajib Pajak pada tanggal 09 April 2007 bersamaan dengan terbitnya Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. Kep-23/PJ./2007 tentang pendaftaran dan pelaporan usaha Wajib Pajak tertentu pada KPP Madya Jakarta Timur. Berdasarkan Keputusan tersebut KPP Madya Jakarta Timur memiliki jumlah *Account Representative* sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang pegawai pada tahun 2018.

KPP Madya Jakarta Timur yang beralamat di Gedung KPP Madya Jakarta Lt. 14-15, Jalan Mohammad Ichwan Ridwan Rais No. 5A-7, RT.7/RW.1, Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta memiliki wilayah kerja yang mencakup 8 (delapan) wilayah yaitu Matraman, Jatinegara, Pulogadung, Cakung Satu, Kramat Jati, Cakung Dua, Duren Sawit, dan Pasar Rebo. Terbentuknya KPP Madya Jakarta Timur merupakan salah satu wujud pelayanan prima terhadap Wajib Pajak dalam modernisasi dibidang perpajakan.

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Selatan

KPP Madya Jakarta Selatan I merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang memberikan pelayanan di bidang Perpajakan kepada Wajib Pajak Badan atau Perusahaan besar di seluruh wilayah Kotamadya Jakarta Selatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Madya Jakarta Selatan I sebagai instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan I.

Bekerja berdasarkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak dan berusaha menjadi aparat yang akuntabel, KPP Madya Jakarta Selatan I mampu menjalankan tugas dan fungsi secara berdaya guna, bersih dari berbagai bentuk penyalahgunaan wewenang dan dapat mempertanggung-jawabkan atas keberhasilan dan kegagalan visi dan misi yang dibebankan secara transparan. Bertempat di Gedung KPP Madya Jakarta I Lt. 12-13, Jalan Mohammad Ichwan Ridwan Rais No. 5A-7, RT.7/RW.1, Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta memiliki 28 (dua puluh delapan) pegawai yang menjabat sebagai *Account Representative* pada tahun 2018. Wilayah kerja yang di miliki meliputi 12 (dua belas) wilayah yaitu Kebayoran Lama, Pasar Minggu, Cilandak, Mampang Prapatan, Pancoran, Kebayoran Baru Satu, Kebayoran Baru Dua, Kebayoran Baru Tiga, Setiabudi Satu, Setiabudi Dua, Setiabudi Tiga, dan Tebet.

Penerimaan KPP Madya Jakarta Selatan I cukup signifikan kontribusinya bagi penerimaan Kanwil DJP Jakarta Selatan I maupun penerimaan Nasional. Pada tahun anggaran 2017 Penerimaan Negara KPP Madya Jakarta Selatan I terealisasi

sebesar Rp.20.084.290.836,169,- dari rencana sebesar Rp. 26.144.248.645.000,-,- atau sebesar 86,86%.dengan realisasi pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 0,66%.

3. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Barat

Sejak diberlakukannya SMO (Saat Mulai Oprasi) pada tanggal 9 April 2007, KPP Madya Jakarta Barat telah cukup banyak melakukan hal untuk menjadikan unit kantor yang diharapkan baik oleh pimpinan Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak maupun masyarakat Wajib Pajak sendiri. Dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 131/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. KPP Madya Jakarta Barat mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu wilayah Kota Jakarta Barat.

Beralamat di Gedung KPP Madya Jakarta I Lt. 10-11, Jalan Mohammad Ichwan Ridwan Rais No. 5A-7, RT.7/RW.1, Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, KPP Madya Jakarta Barat memiliki 33 (tiga puluh tiga) pegawai yang menjabat sebagai *Account Representative*. KPP Madya Jakarta Barat memiliki wilayah kerja yang mencakup seluruh wilayah kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Barat, yaitu mencakup kecamatan Cengkareng, Grogol, Petamburan, Kalideres, Kebon Jeruk, Kembangan, Palmerah, Tamansari, dan Tambora. Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat memiliki karakteristik untuk

memberikan pelayanan dengan sistem administrasi modern untuk Wajib Pajak Badan yang termasuk dalam klasifikasi besar untuk tingkat Kantor Wilayah.

4. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Utara

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Utara mulai beroperasi pada tanggal 9 April 2007 sejalan dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Jumlah pegawai yang terdapat di KPP Madya Jakarta Utara pada tahun 2018 berjumlah 112 (seratus dua belas) pegawai, 18 (delapan belas) diantaranya merupakan *Account Representative*. KPP Madya Jakarta Utara mempunyai tugas mengkoordinasi, memberikan bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, dan penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KPP Madya Jakarta Utara yang beralamat di Gedung KPP Madya Jakarta Lt. 8-9, Jalan Mohammad Ichwan Ridwan Rais No. 5A-7, RT.7/RW.1, Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta memiliki wilayah kerja yang mencakup 7 (tujuh) wilayah yaitu Penjaringan, Tanjung Priok, Kelapa Gading, Pademangan, Koja, Pluit, dan Sunter.

5. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Pusat

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Pusat berkomitmen untuk menjaga amanah dan martabat dengan terus bekerja keras dan melayani dengan PRIMA “Profesional, Ramah, Integritas, Melayani, dan Akuntabel”. KPP Madya Jakarta Pusat memiliki visi yaitu menjadi kantor pelayanan pajak terbaik dalam menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien,

dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalitas yang tinggi. Salah satu cara dalam mewujudkan visinya, KPP Madya Jakarta Pusat memiliki jumlah *Account Representative* sebanyak 33 (tiga puluh tiga) orang pegawai pada tahun 2018.

KPP Madya Jakarta Pusat yang beralamat di Gedung KPP Madya Jakarta Lt. 6-7, Jalan Mohammad Ichwan Ridwan Rais No. 5A-7, RT.7/RW.1, Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta memiliki wilayah kerja yang mencakup 15 (lima belas) wilayah yaitu Menteng Satu, Menteng Dua, Menteng Tiga, Tanah Abang Satu, Tanah Abang Dua, Tanah Abang Tiga, Senen, Cempaka Putih, Gambir Satu, Gambir Dua, Gambir Tiga, Gambir Empat, Sawah Besar Satu, Sawah Besar Dua, dan Kemayoran.

B. Penyajian Data

Dari 73 kuesioner *online* yang disebarakan dengan *link* kepada *Account Representative*, 49 kuesioner dapat diolah. Selanjutnya dari 68 kuesioner yang dibagikan secara langsung, 56 kuesioner kembali, dan 33 kuesioner dapat diolah, , 12 kuesioner tidak dapat diolah dikarenakan tidak lengkap pengisiannya (rusak). Sehingga jumlah kuesioner yang dapat diolah sebanyak 82 kuesioner atau 58,156% dari jumlah kuesioner yang disebarakan.

Tabel 5. Penyebaran Kuesioner

Jenis Kuesioner	Kuesioner disebarakan	Kuesioner kembali	Kuesioner dapat diolah
Kuesioner <i>Online</i> (<i>link</i>)	73	73	49
Kuesioner <i>Offline</i> (secara langsung)	68	56	33
Total	141	129	82

Sumber: Diolah Peneliti, 2018.

Gambaran umum responden di dalam penelitian ini diperoleh dari data identitas responden yang ada dalam kuesioner yang diisi oleh responden. Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, masa kerja, jabatan, dan tempat bekerja. Responden di dalam penelitian ini adalah *Account Representative* yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya yang terdapat di Jakarta dan memiliki pengalaman kerja sebagai *Account Representative* minimal selama 1 tahun. Berikut gambaran umum responden penelitian yang terdapat pada tabel 6 (enam).

Tabel 6. Gambaran Umum Responden

Kriteria Sampel		Frekuensi	Presentase (%)
		82	100
Umur	30 - 32,85 tahun	11	13,414
	32,86 – 35,71 tahun	21	25,609
	35,72 – 38,57 tahun	17	20,731
	38,58 – 41,43 tahun	18	21,951
	41,44 – 44,29 tahun	8	9,756
	44,30 – 47,15 tahun	3	3,658
	47,16 – 50 tahun	4	4,878
Jenis Kelamin	Laki-laki	2	63,414
	Perempuan	30	36,585
Pendidikan Terakhir	Diploma 3	5	6,097
	Diploma 4	2	2,439
	S1	49	59,756

Kriteria Sampel		Frekuensi	Presentase (%)	
		82	100	
	S2	26	31,707	
	S3	0	0	
Masa Kerja	2 – 3,13 tahun	10	12,195	
	3,14 – 4,28 tahun	6	7,317	
	4,29 – 5,41 tahun	9	10,975	
	5,42 – 6,55 tahun	10	12,195	
	6,56 – 7,69 tahun	17	20,731	
	7,70 – 8,83 tahun	14	17,073	
	8,84 – 10 tahun	16	19,512	
Jabatan	AR Pelayanan	11	13,414	
	AR Pengawasan	71	86,585	
Tempat Bekerja	KPP Madya Jakarta Utara	9	10,975	
	KPP Madya Jakarta Timur	21	25,609	
	KPP Madya Jakarta Barat	24	29,268	
	KPP Madya Jakarta Selatan	16	19,512	
	KPP Madya Jakarta Pusat	12	14,634	

Sumber: Diolah Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 6 (enam) diketahui bahwa umur responden 13,414% berumur 30-32,85 tahun, 25,609% berumur 32,86-35,71 tahun, 20,731% berumur 35,72-38,57 tahun, 21,951% berumur 38,58-41,43 tahun, 9,756% berumur 41,44 - 44,29 tahun, 3,658% berumur 44,30-47,15 tahun, dan sebanyak 4,878% berumur 47,16-50 tahun. Jenis kelamin responden pada penelitian ini adalah 63,414% laki-laki, sedangkan sisanya sebanyak 36,585% adalah responden perempuan.

Pendidikan terakhir responden sebanyak 6,097% adalah lulusan Diploma 3, 2,439% lulusan Diploma 4, 59,756% lulusan S1, dan 31,707% lulusan S2. Masa Kerja responden pada penelitian ini adalah 12,195% telah bekerja 2-3,13 tahun, 7,317% telah bekerja selama 3,14-4,28 tahun, 10,975% bekerja selama 4,29-5,41 tahun, 12,195% bekerja selama 5,42-6,55 tahun, 20,731% telah bekerja selama 6,56-7,69 tahun, 17,073% telah bekerja selama 7,70-8,83 tahun, dan 19,512% telah bekerja lebih dari 8,84-10 tahun. Responden dalam penelitian ini memiliki 2 jenis jabatan, sebanyak 13,414% menduduki jabatan sebagai *Account Representative* Pelayanan dan sisanya sejumlah 86,585% memiliki jabatan di bagian *Account Representative* Pengawasan.

Tempat bekerja responden pada penelitian ini terbagi mejadi 5 (lima) tempat, sebanyak 10,975% bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara, 25,609% bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur, 29,268% bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat, 19,512% bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Selatan, dan 14,634% bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat.

1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Pada tabel 7 (tujuh) nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap item pertanyaan dalam variabel tersebut dapat mengukur variabel penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R. hitung	R. tabel	Keterangan
X1	X1.1	0,514	0,217	Valid
	X1.2	0,413	0,217	Valid
	X1.3	0,418	0,217	Valid
	X1.4	0,320	0,217	Valid
	X1.5	0,360	0,217	Valid
	X1.6	0,501	0,217	Valid
	X1.7	0,257	0,217	Valid
	X1.8	0,535	0,217	Valid
	X1.9	0,469	0,217	Valid
	X1.10	0,531	0,217	Valid
	X1.11	0,353	0,217	Valid
	X1.12	0,477	0,217	Valid
	X1.13	0,224	0,217	Valid
	X1.14	0,466	0,217	Valid
	X1.15	0,442	0,217	Valid
	X1.16	0,622	0,217	Valid
	X1.17	0,448	0,217	Valid

Variabel	Item	R. hitung	R. tabel	Keterangan
	X1.18	0,591	0,217	Valid
	X1.19	0,438	0,217	Valid
	X1.20	0,263	0,217	Valid
	X1.21	0,387	0,217	Valid
	X1.22	0,438	0,217	Valid
	X1.23	0,416	0,217	Valid
	X1.24	0,467	0,217	Valid
	X1.25	0,397	0,217	Valid
	X1.26	0,546	0,217	Valid
	X1.27	0,369	0,217	Valid
	X1.28	0,338	0,217	Valid
	X1.29	0,382	0,217	Valid
	X1.30	0,513	0,217	Valid
	X1.31	0,235	0,217	Valid
	X1.32	0,336	0,217	Valid
	X1.33	0,315	0,217	Valid
	X1.34	0,327	0,217	Valid
	X1.35	0,321	0,217	Valid
	X1.36	0,296	0,217	Valid
	X1.37	0,318	0,217	Valid
	X1.38	0,364	0,217	Valid
	X1.39	0,396	0,217	Valid
	X1.40	0,471	0,217	Valid

Variabel	Item	R. hitung	R. tabel	Keterangan
X2	X2.1	0,803	0,217	Valid
	X2.2	0,692	0,217	Valid
	X2.3	0,797	0,217	Valid
	X2.4	0,717	0,217	Valid
	X2.5	0,827	0,217	Valid
	X2.6	0,850	0,217	Valid
	X2.7	0,649	0,217	Valid
	X2.8	0,650	0,217	Valid
	X2.9	0,889	0,217	Valid
	X2.10	0,817	0,217	Valid
	X2.11	0,823	0,217	Valid
	X2.12	0,786	0,217	Valid
	X2.13	0,827	0,217	Valid
	X2.14	0,731	0,217	Valid
	X2.15	0,670	0,217	Valid
	X2.16	0,841	0,217	Valid
	X2.17	0,880	0,217	Valid
	X2.18	0,815	0,217	Valid
	X2.19	0,808	0,217	Valid
	X2.20	0,428	0,217	Valid
	X2.21	0,913	0,217	Valid
	X2.22	0,883	0,217	Valid
	X2.23	0,880	0,217	Valid

Variabel	Item	R. hitung	R. tabel	Keterangan
	X2.24	0,911	0,217	Valid
X3	X3.1	0,652	0,217	Valid
	X3.2	0,801	0,217	Valid
	X3.3	0,719	0,217	Valid
	X3.4	0,685	0,217	Valid
	X3.5	0,773	0,217	Valid
	X3.6	0,731	0,217	Valid
	X3.7	0,661	0,217	Valid
	X3.8	0,794	0,217	Valid
	X3.9	0,693	0,217	Valid
X4	X4.1	0,761	0,217	Valid
	X4.2	0,775	0,217	Valid
	X4.3	0,855	0,217	Valid
	X4.4	0,739	0,217	Valid
	X4.5	0,871	0,217	Valid
	X4.6	0,818	0,217	Valid
	X4.7	0,862	0,217	Valid
	X4.8	0,863	0,217	Valid
	X4.9	0,687	0,217	Valid
	X4.10	0,613	0,217	Valid
	X4.11	0,590	0,217	Valid
	X4.12	0,806	0,217	Valid
	X4.13	0,755	0,217	Valid

Variabel	Item	R. hitung	R. tabel	Keterangan
	X4.14	0,793	0,217	Valid
	X4.15	0,666	0,217	Valid
Y	Y1	0,808	0,217	Valid
	Y2	0,736	0,217	Valid
	Y3	0,828	0,217	Valid
	Y4	0,830	0,217	Valid
	Y5	0,844	0,217	Valid
	Y6	0,849	0,217	Valid
	Y7	0,780	0,217	Valid
	Y8	0,844	0,217	Valid
	Y9	0,755	0,217	Valid
	Y10	0,874	0,217	Valid
	Y11	0,862	0,217	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

b. Hasil Uji Reliabilitas

Pada tabel 8 (delapan) nilai *cronbach alpha* semua variabel penelitian lebih dari 0,700 (>0,700). Sehingga dapat dikatakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,865	Reliabel
X2	0,971	Reliabel
X3	0,883	Reliabel

X4	0,943	Reliabel
Y	0,951	Reliabel

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul dengan melihat distribusi frekuensi dan jawaban dari setiap item yang ada dalam kuisisioner dan untuk mengetahui jawaban mayoritas dari responden penelitian pada masing-masing item pertanyaan dari setiap variabel penelitian. Dari jawaban kuisisioner responden yang diperoleh, maka gambaran mengenai pengaruh *Psychological Capital* (X_1), *Personality-Job Fit* (X_2), Motivasi Intrinsik (X_3), dan Motivasi Ekstrinsik (X_4) terhadap Kinerja *Account Representative* (Y) dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Psychological Capital* (X_1)

Di dalam variabel *Psychological Capital* terdapat 40 (empat puluh) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 9 (sembilan).

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Psychological Capital* (X_1)

Item	1		0		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	
X1.1	59	71,950	23	28,050	82	100	0,720
X1.2	44	53,660	38	46,340	82	100	0,537
X1.3	41	50,000	41	50,000	82	100	0,500
X1.4	39	47,560	43	52,440	82	100	0,476
X1.5	58	70,730	24	29,270	82	100	0,707

Item	1		0		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	
X1.6	52	63,410	30	36,590	82	100	0,634
X1.7	31	37,800	51	62,200	82	100	0,378
X1.8	47	57,320	35	42,680	82	100	0,573
X1.9	54	65,850	28	34,150	82	100	0,659
X1.10	66	80,490	16	19,510	82	100	0,805
X1.11	62	75,610	20	24,390	82	100	0,756
X1.12	65	79,270	17	20,730	82	100	0,793
X1.13	56	68,290	26	31,710	82	100	0,683
X1.14	60	73,170	22	26,830	82	100	0,732
X1.15	56	68,290	26	31,710	82	100	0,683
X1.16	71	86,590	11	13,410	82	100	0,866
X1.17	60	73,170	22	26,830	82	100	0,732
X1.18	69	84,150	13	15,850	82	100	0,841
X1.19	46	56,100	36	43,900	82	100	0,561
X1.20	55	67,070	27	32,930	82	100	0,671
X1.21	51	62,200	31	37,800	82	100	0,622
X1.22	9	10,980	73	89,020	82	100	0,110
X1.23	45	54,880	37	45,120	82	100	0,549
X1.24	61	74,390	21	25,610	82	100	0,744
X1.25	47	57,320	35	42,680	82	100	0,573
X1.26	67	81,710	15	18,290	82	100	0,817
X1.27	49	59,760	33	40,240	82	100	0,598

Item	1		0		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	
X1.28	34	41,460	48	58,540	82	100	0,415
X1.29	41	50,000	41	50,000	82	100	0,500
X1.30	65	79,270	17	20,730	82	100	0,793
X1.31	43	52,440	39	47,560	82	100	0,524
X1.32	54	65,850	28	34,150	82	100	0,659
X1.33	53	64,630	29	35,370	82	100	0,646
X1.34	58	70,730	24	29,270	82	100	0,707
X1.35	22	26,830	60	73,170	82	100	0,268
X1.36	59	71,950	23	28,050	82	100	0,720
X1.37	43	52,440	39	47,560	82	100	0,524
X1.38	58	70,730	24	29,270	82	100	0,707
X1.39	25	30,490	57	69,510	82	100	0,305
X1.40	43	52,440	39	47,560	82	100	0,524
<i>Grand Mean</i>							0,615

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

X_{1.n} : Indikator pada variabel *Psychological Capital* (X₁)

Berdasarkan tabel 9 (sembilan) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban saya lebih memilih berkomunikasi dengan menulis pada item pertanyaan X1.1 yaitu sebesar 71,950% (59 responden) dan 28,050% (23 responden) menjawab saya lebih memilih berkomunikasi dengan tatapan muka langsung. Hal ini menunjukkan *Account Representative* lebih memilih berkomunikasi dengan menulis. Selanjutnya pada item X1.2 dapat diketahui bahwa

mayoritas responden memberikan jawaban saya lebih suka berinteraksi dengan orang lain walaupun saya belum mengenalnya sebesar 53,660% (44 responden) dan 46,340% (38 responden) menjawab saya lebih berdiam diri di rumah. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih suka berinteraksi dengan orang lain walaupun saya belum mengenalnya.

Item X1.3 dijawab saya lebih suka beraktifitas di dalam rumah oleh sebagian responden sebesar 50,000% (41 responden) dan 50,000% (41 responden) menjawab saya lebih suka beraktifitas di luar rumah. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih suka beraktifitas di dalam dan luar rumah. Selanjutnya item X1.4 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya lebih memilih berada di tempat yang ramai dan banyak aktifitas sebesar 52,440% (43 responden) dan 47,560% (39 responden) menjawab saya lebih memilih berada di tempat tenang dan pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih memilih berada di tempat yang ramai dan banyak aktifitas.

Item X1.5 dijawab saya seseorang yang easy going sebesar 70,730% (58 responden) dan 29,270% (24 responden) menjawab saya seseorang yang berhati-hati, penuh pertimbangan, dan kaku. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* adalah seseorang yang easy going. Selanjutnya item X1.6 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya seseorang yang ramah dan banyak berbicara sebesar 63,410% (52 responden) dan 36,590% (30 responden) menjawab saya seseorang yang tertutup dan pemalu. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* adalah seseorang yang ramah dan banyak berbicara.

Item X1.7 dijawab saya bertindak dengan sangat hati-hati.sebesar 62,200% (51 responden) dan 37,800% (31 responden) menjawab saya seringkali bertindak tanpa memikirkan dampaknya. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* bertindak dengan sangat hati-hati. Selanjutnya item X1.8 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya memiliki banyak teman dan mudah akrab dengan orang yang baru ditemui sebesar 57,320% (47 responden) dan 42,680% (35 responden) menjawab saya hanya memiliki beberapa teman.. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* memiliki banyak teman dan mudah akrab dengan orang yang baru ditemui.

Item X1.9 dijawab saya suka bekerja dalam tim.sebesar 65,850% (54 responden) dan 34,150% (28 responden) menjawab saya suka bekerja sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* suka bekerja dalam tim. Selanjutnya item X1.10 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya merasa bahwa hubungan sosial dan interaksi dengan orang lain sangat menyita waktu sebesar 80,490% (66 responden) dan 19,510% (16 responden) menjawab saya merasa bahwa hubungan sosial dan interaksi dengan orang lain memberi saya semangat dan energi. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* merasa bahwa hubungan sosial dan interaksi dengan orang lain sangat menyita waktu.

Item X1.11 dijawab saya menyukai informasi yang jelas dan konkret.sebesar 75,610% (62 responden) dan 24,390% (20 responden) menjawab saya nyaman dengan informasi / data acak yang membuat saya dapat menebak berbagai kemungkinan. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menyukai informasi yang jelas dan konkret. Selanjutnya item X1.12 dengan jawaban

mayoritas responden adalah saya lebih suka bekerja praktis menghasilkan hasil yang nyata sebesar 79,270% (65 responden) dan 20,730% (17 responden) menjawab saya lebih suka bekerja secara teori, mengembangkan ide, dan konsep baru. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih suka bekerja praktis menghasilkan hasil yang nyata.

Item X1.13 dijawab saya lebih mementingkan ide daripada fakta.sebesar 68,290% (56 responden) dan 31,710% (26 responden) menjawab saya lebih mementingkan fakta daripada ide. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih mementingkan ide daripada fakta. Selanjutnya item X1.14 dengan jawaban mayoritas responden adalah saat mengamati sesuatu, saya hanya menangkap informasi berdasarkan apa yang ditangkap oleh panca indera saya sebesar 73,170% (60 responden) dan 26,830% (22 responden) menjawab saat mengamati sesuatu, saya dapat membangun pola dan membuat kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi, tidak terbatas hanya pada apa yang mampu diangkat oleh panca indera saya. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* saat mengamati sesuatu, saya hanya menangkap informasi berdasarkan apa yang ditangkap oleh panca indera saya.

Item X1.15 dijawab saya berfikir tentang peluang masa kini.sebesar 68,290% (56 responden) dan 31,710% (26 responden) menjawab saya berfikir tentang kemungkinan di masa depan. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* berfikir tentang peluang masa kini. Selanjutnya item X1.16 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya orang yang lebih obyektif dalam memandang sesuatu sebesar 86,590% (71 responden) dan 13,410% (11 responden) menjawab

saya orang yang lebih subyektif dalam memandang sesuatu. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* adalah orang yang lebih obyektif dalam memandang sesuatu.

Item X1.17 dijawab saya mudah diyakinkan dengan penjelasan yang menyentuh perasaan saya sebesar 73,170% (60 responden) dan 26,830% (22 responden) menjawab saya mudah diyakinkan dengan penjelasan yang bisa diterima secara logis. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* mudah diyakinkan dengan penjelasan yang menyentuh perasaan. Selanjutnya item X1.18 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya mengambil keputusan berdasarkan logika dan aturan sebesar 84,150% (69 responden) dan 15,850% (13 responden) menjawab saya mengambil keputusan berdasarkan perasaan pribadi dan kondisi orang. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* mengambil keputusan berdasarkan logika dan aturan.

Item X1.19 dijawab saya lebih mengutamakan rencana, tujuan, dan berfokus target sebesar 56,100% (46 responden) dan 43,900% (36 responden) menjawab saya lebih mengutamakan konsesus, keharmonisan, dan hubungan intrapersonal. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih mengutamakan rencana, tujuan, dan berfokus target. Selanjutnya item X1.20 dengan jawaban mayoritas responden adalah pendirian saya masih bisa berubah, tergantung pada situasi sebesar 67,070% (55 responden) dan 32,930% (27 responden) menjawab saya berpegang teguh pada pendirian. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* pendirian saya masih bisa berubah, tergantung pada situasi.

Item X1.21 dijawab saya membuat keputusan berdasarkan informasi logis dan fakta yang tersedia sebesar 62,200% (51 responden) dan 37,800% (31 responden) menjawab saya mengambil keputusan dengan mempertimbangkan dampak bagi orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* membuat keputusan berdasarkan informasi logis dan fakta yang tersedia. Selanjutnya item X1.22 dengan jawaban responden adalah saya mementingkan keharmonisan dalam kelompok ketika mengupayakan pencapaian tujuan sebesar 10,980% (9 responden) dan 89,020% (73 responden) menjawab prioritas utama saya adalah pencapaian tujuan dengan cara apapun. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* prioritas utamanya adalah pencapaian tujuan dengan cara apapun.

Item X1.23 dijawab saya selalu berusaha menghindari stres dengan mengerjakan pekerjaan jauh sebelum masa deadline sebesar 54,880% (45 responden) dan 45,120% (37 responden) menjawab saya toleran terhadap tekanan, dan dapat bekerja baik ketika mendekati masa deadline. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* selalu berusaha menghindari stres dengan mengerjakan pekerjaan jauh sebelum masa deadline. Selanjutnya item X1.24 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya seseorang yang praktis sebesar 74,390% (61 responden) dan 25,610% (21 responden) menjawab saya seseorang yang konseptual. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* adalah seseorang yang praktis.

Item X1.25 dijawab saya menerima konflik sebagai hal alami dalam hubungan dengan orang lain sebesar 57,320% (47 responden) dan 42,680% (35 responden) menjawab saya tidak merasa nyaman dengan konflik dan ketidakharmonisan. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menerima konflik sebagai hal

alami dalam hubungan dengan orang lain. Selanjutnya item X1.26 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya lebih suka memberikan saran atau solusi dari sebuah masalah sebesar 81,710% (67 responden) dan 18,290% (15 responden) menjawab saya lebih sering menyampaikan kritik yang obyektif. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih suka memberikan saran atau solusi dari sebuah masalah.

Item X1.27 dijawab saya menuntut perlakuan yang adil dan sama untuk semua orang sebesar 59,760% (49 responden) dan 40,240% (33 responden) menjawab saya menuntut perlakuan khusus sesuai karakteristik masing-masing orang. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menuntut perlakuan yang adil dan sama untuk semua orang. Selanjutnya item X1.28 dengan jawaban responden adalah saya adalah seorang yang spontan, fleksibel, dan tidak terikat waktu sebesar 41,460% (34 responden) dan 58,540% (48 responden) menjawab saya adalah seorang yang terencana dan memiliki deadline yang jelas dalam melakukan sesuatu. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* adalah seorang yang terencana dan memiliki deadline yang jelas dalam melakukan sesuatu.

Item X1.29 dijawab saya tidak menyukai hal-hal yang bersifat mendadak dan di luar rencana sebesar 50,000% (41 responden) dan 50,000% (41 responden) menjawab saya tidak mengalami masalah dengan perubahan yang mendadak. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* tidak menyukai hal-hal yang bersifat mendadak dan di luar rencana dan tidak mengalami masalah dengan perubahan yang mendadak. Selanjutnya item X1.30 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya menganggap aturan, jadwal, dan target sebagai suatu yang

mengikat dan membebani sebesar 79,270% (65 responden) dan 20,730% (17 responden) menjawab saya menganggap aturan, jadwal, dan target sebagai sesuatu yang sangat membantu dan memperjelas tindakan yang harus saya lakukan.. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menganggap aturan, jadwal, dan target sebagai suatu yang mengikat dan membebani.

Item X1.31 dijawab saya menyukai hal-hal baru dan tantangan sebesar 52,440% (43 responden) dan 47,560% (39 responden) menjawab saya menyukai keteraturan dan perencanaan. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menyukai hal-hal baru dan tantangan. Selanjutnya item X1.32 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya berfokus pada penyelesaian tugas, memahami setiap bagian secara utuh sebelum bertindak sebesar 65,850% (54 responden) dan 34,150% (28 responden) menjawab saya menyukai pekerjaan yang bervariasi dan dapat mengerjakan banyak hal di waktu bersamaan. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* berfokus pada penyelesaian tugas, memahami setiap bagian secara utuh sebelum bertindak.

Item X1.33 dijawab saya lebih menyukai “apa yang senyatanya terjadi” sebesar 64,630% (53 responden) dan 35,370% (29 responden) menjawab saya lebih menyukai “apa yang mungkin terjadi”. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih menyukai “apa yang senyatanya terjadi”. Selanjutnya item X1.34 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya seseorang yang praktis sebesar 70,730% (58 responden) dan 29,270% (24 responden) menjawab saya seseorang yang imajinatif. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* saya seseorang yang praktis.

Item X1.35 dijawab saya tidak menyukai perubahan sebesar 26,830% (22 responden) dan 73,170% (60 responden) menjawab saya menyukai perubahan. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menyukai perubahan. Selanjutnya item X1.36 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya bertindak sesuai situasi dan kondisi yang terjadi saat itu sebesar 71,950% (59 responden) dan 28,050% (23 responden) menjawab saya bertindak sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* bertindak sesuai situasi dan kondisi yang terjadi saat itu.

Item X1.37 dijawab saya menggunakan keterampilan yang saya miliki sebesar 52,440% (43 responden) dan 47,560% (39 responden) menjawab saya menyukai tantangan untuk menguasai keterampilan baru.. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menggunakan keterampilan yang dimiliki. Selanjutnya item X1.38 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya memilih cara yang sudah ada dan sudah terbukti sebesar 70,730% (58 responden) dan 29,270% (24 responden) menjawab saya memilih cara yang unik yang belum dipraktikkan orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* memilih cara yang sudah ada dan sudah terbukti.

Item X1.39 dijawab menurut saya, hidup harus udah diatur dari awal sebesar 30,490% (25 responden) dan 69,510% (57 responden) menjawab menurut saya, hidup seharusnya mengalir sesuai kondisi. Hal ini menunjukkan bahwa menurut *Account Representative*, hidup seharusnya mengalir sesuai kondisi. Selanjutnya item X1.40 dengan jawaban mayoritas responden adalah saya orang yang menjunjung tinggi aturan sebesar 52,440% (43 responden) dan 47,560% (39

responden) menjawab saya menganggap aturan bukanlah segalanya. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* adalah orang yang menjunjung tinggi aturan.

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Personality-Job Fit* (X_2)

Di dalam variabel *Personality-Job Fit* terdapat 24 (dua puluh empat) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 10 (sepuluh).

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Personality-Job Fit* (X_2)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
X2.1	61	74,390	0	0,000	12	14,630	7	8,540	2	2,440	82	100	4,350
X2.2	49	59,760	0	0,000	16	19,510	15	18,290	2	2,440	82	100	3,960
X2.3	56	68,290	0	0,000	16	19,510	9	10,980	1	1,220	82	100	4,230
X2.4	61	74,390	0	0,000	12	14,630	8	9,760	1	1,220	82	100	4,370
X2.5	58	70,730	0	0,000	17	20,730	6	7,320	1	1,220	82	100	4,320
X2.6	70	85,370	0	0,000	7	8,540	4	4,880	1	1,220	82	100	4,630
X2.7	37	45,120	0	0,000	34	41,460	5	6,100	6	7,320	82	100	3,700
X2.8	42	51,220	0	0,000	30	36,590	8	9,760	2	2,440	82	100	3,880
X2.9	64	78,050	0	0,000	10	12,200	7	8,540	1	1,220	82	100	4,450
X2.10	72	87,800	0	0,000	7	8,540	2	2,440	1	1,220	82	100	4,710
X2.11	65	79,270	0	0,000	12	14,630	5	6,100	0	0,000	82	100	4,520
X2.12	59	71,950	0	0,000	17	20,730	3	3,660	3	3,660	82	100	4,330
X2.13	63	76,830	0	0,000	10	12,200	3	3,660	6	7,320	82	100	4,350
X2.14	59	71,950	0	0,000	19	23,170	3	3,660	1	1,220	82	100	4,380
X2.15	54	65,850	0	0,000	22	26,830	6	7,320	0	0,000	82	100	4,240

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
X2.16	68	82,930	0	0,000	11	13,410	3	3,660	0	0,000	82	100	4,620
X2.17	66	80,490	0	0,000	10	12,200	5	6,100	1	1,220	82	100	4,520
X2.18	67	81,710	0	0,000	11	13,410	4	4,880	0	0,000	82	100	4,590
X2.19	61	74,390	0	0,000	15	18,290	5	6,100	1	1,220	82	100	4,400
X2.20	29	35,370	0	0,000	31	37,800	16	19,510	6	7,320	82	100	3,370
X2.21	67	81,710	0	0,000	7	8,540	7	8,540	1	1,220	82	100	4,520
X2.22	65	79,270	0	0,000	12	14,630	4	4,880	1	1,220	82	100	4,510
X2.23	66	80,490	0	0,000	9	10,980	5	6,100	2	2,440	82	100	4,500
X2.24	65	79,270	1	1,220	7	8,540	7	8,540	2	2,440	82	100	4,460
<i>Grand Mean</i>												4,330	

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

X_{2.n} : Indikator pada variabel *Personality-Job Fit* (X₂)

Berdasarkan tabel 10 (sepuluh) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju pada item pertanyaan X2.1 yaitu sebesar 74,390% (61 responden), 14,630% (12 responden) menjawab netral, 8,540% (7 responden) menjawab tidak setuju, dan 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan *Account Representative* merasa percaya diri ketika menganalisis suatu masalah untuk pencarian solusi. Selanjutnya pada item X2.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebesar 59,760% (49 responden), 19,510% (16 responden) menjawab netral, 18,290% (15 responden) menjawab tidak setuju, dan 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative*

merasa percaya diri ketika mewakili bagian atau seksi untuk menghadiri rapat dengan pimpinan.

Item X2.3 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 68,290% (56 responden), 19,510% (16 responden) menjawab netral, 10,980% (9 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* merasa percaya diri untuk berkontribusi dalam diskusi tentang strategi yang harus ditempuh oleh kantor tempat *Account Representative* bekerja dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya item X2.4 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 74,390% (61 responden), 14,630% (12 responden) menjawab netral, 9,760% (8 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* merasa percaya diri ketika membantu dalam penetapan target atau tujuan kerja dalam bagian atau seksi tempat *Account Representative* bekerja.

Item X2.5 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 70,730% (58 responden), 20,730% (17 responden) menjawab netral, 7,320% (6 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* merasa percaya diri ketika berkomunikasi dengan orang di luar organisasi (misalnya Pemerintah Daerah, Perusahaan Besar penentu penerimaan, Wajib Pajak yang menunggak pembayaran, pejabat dalam Instansi lain). Selanjutnya item X2.6 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 85,370% (70 responden), 8,540% (7 responden) menjawab netral, 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju, dan

1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* merasa percaya diri ketika menyampaikan informasi pada rekan-rekan kerja.

Item X2.7 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 45,120% (37 responden), 41,460% (34 responden) menjawab netral, 6,100% (5 responden) menjawab tidak setuju, dan 7,320% (6 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini, *Account Representative* melihat diri *Account Representative* sebagai seseorang yang sukses dalam karir. Selanjutnya item X2.8 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 51,220% (42 responden), 36,590% (30 responden) menjawab netral, 9,760% (8 responden) menjawab tidak setuju, dan 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* merasa bahwa *Account Representative* dapat menangani banyak hal dalam satu waktu.

Item X2.9 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 78,050% (64 responden), 12,200% (10 responden) menjawab netral, 8,540% (7 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa jika *Account Representative* mengalami hambatan dalam pekerjaan, *Account Representative* dapat berfikir berbagai cara untuk keluar dari situasi tersebut. Selanjutnya item X2.10 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 87,800% (72 responden), 8,540% (7 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account*

Representative percaya bahwa terdapat banyak jalan keluar di sekitar masalah yang *Account Representative* hadapi.

Item X2.11 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 79,270% (65 responden), 14,630% (12 responden) menjawab netral, dan 6,100% (5 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* memiliki banyak cara dalam mencapai tujuan atau target kerja. Selanjutnya item X2.12 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 71,950% (59 responden), 20,730% (17 responden) menjawab netral, 3,660% (3 responden) menjawab tidak setuju, dan 3,660% (3 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* selalu mengelola kesulitan dalam bekerja.

Item X2.13 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 76,830% (63 responden), 12,200% (10 responden) menjawab netral, 3,660% (3 responden) menjawab tidak setuju dan 7,320% (6 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* dapat menjadi diri sendiri ketika berbicara di tempat kerja. Selanjutnya item X2.14 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 71,950% (59 responden), 23,170% (19 responden) menjawab netral, 3,660% (3 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* selalu menghadapi dengan tenang hal-hal yang membuat stres di tempat kerja.

Item X2.15 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 65,850% (54 responden), 26,830% (22 responden) menjawab netral, dan 7,320% (6

responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* dapat melewati saat-saat sulit di tempat kerja karena sudah berpengalaman dalam menghadapi kesulitan dalam bekerja. Selanjutnya item X2.16 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 82,930% (68 responden), 13,410% (11 responden) menjawab netral, dan 3,660% (3 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ketika terjadi ketidakpastian dalam pekerjaan *Account Representative* selalu mengharapkan hal-hal yang terbaik.

Item X2.17 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 80,490% (66 responden), 12,200% (10 responden) menjawab netral, 6,100% (5 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pekerjaan *Account Representative*, jika sesuatu berjalan tidak semestinya, *Account Representative* akan berfikir bijak. Selanjutnya item X2.18 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 81,710% (67 responden), 13,410% (11 responden) menjawab netral, dan 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* selalu melihat pada sisi positif tentang segala sesuatu yang menyangkut pekerjaan *Account Representative*.

Item X2.19 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 74,390% (61 responden), 18,290% (15 responden) menjawab netral, 6,100% (5 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* merasa optimis tentang apa yang akan terjadi pada diri *Account Representative* di masa depan mengenai

pekerjaan *Account Representative*. Selanjutnya item X2.20 dengan jawaban mayoritas responden adalah netral sebesar 37,800% (31 responden), 35,370% (29 responden) menjawab sangat setuju, 19,510% (16 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pekerjaan *Account Representative* ini, segala sesuatu mungkin dapat terjadi diluar yang *Account Representative* inginkan.

Item X2.21 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 81,710% (67 responden), 8,540% (7 responden) menjawab netral, 8,540% (7 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menekankan pendekatan dalam pekerjaan *Account Representative* ini, yaitu seperti “setiap awan memiliki lapisan perak yang berkilauan”, yang memiliki arti bahwa terdapat hikmah yang mungkin bisa diambil dari masalah yang dihadapi. Selanjutnya item X2.22 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 79,270% (65 responden), 14,630% (12 responden) menjawab netral, 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* akan mengerahkan energi *Account Representative* untuk mengejar tujuan atau target kerja yang telah ditetapkan.

Item X2.23 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 80,490% (66 responden), 10,980% (9 responden) menjawab netral, 6,100% (5 responden) menjawab tidak setuju, dan 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini, *Account Representative* berusaha memenuhi

tujuan atau target pekerjaan yang telah *Account Representative* tetapkan untuk diri sendiri. Selanjutnya adalah item X2.24 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 79,270% (65 responden), 1,220% (1 responden) menjawab setuju, 8,540% (7 responden) menjawab netral, 8,540% (7 responden) menjawab tidak setuju, dan 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ketika *Account Representative* mengalami kemunduran dalam pekerjaan, *Account Representative* selalu berhasil untuk kembali bangkit. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari 24 (dua puluh empat) item yaitu sebesar 4,330 dimana dapat disimpulkan bahwa rata-rata *Account Representative* setuju bahwa *Personality-job Fit* berpengaruh terhadap Kinerja *Account Representative*.

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Motivasi Intrinsik (X₃)

Di dalam variabel Motivasi Intrinsik terdapat 9 (sembilan) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 11 (sebelas).

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Motivasi Intrinsik (X₃)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
X3.1	67	81,710	1	1,220	8	9,760	5	6,100	1	1,220	82	100	4,560
X3.2	66	80,490	1	1,220	11	13,410	2	2,440	2	2,440	82	100	4,550
X3.3	53	64,630	1	1,220	20	24,390	6	7,320	2	2,440	82	100	4,180
X3.4	73	89,020	0	0,000	7	8,540	1	1,220	1	1,220	82	100	4,740
X3.5	57	69,510	0	0,000	19	23,170	6	7,320	0	0,000	82	100	4,320
X3.6	58	70,730	0	0,000	19	23,170	4	4,880	1	1,220	82	100	4,340

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
X3.7	29	35,370	0	0,000	42	51,220	8	9,760	3	3,660	82	100	3,540
X3.8	44	53,660	0	0,000	25	30,490	10	12,200	3	3,660	82	100	3,880
X3.9	62	75,610	1	1,220	14	17,070	5	6,100	0	0,000	82	100	4,460
<i>Grand Mean</i>													4,290

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

X_{3.n} : Indikator pada variabel Motivasi Intrinsik (X₃)

Berdasarkan tabel 11 (sebelas) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju pada item pertanyaan X3.1 yaitu sebesar 81,710% (67 responden), 9,760% (8 responden) menjawab netral, 6,100% (5 responden) menjawab tidak setuju, 1,220% (1 responden) menjawab setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan memberi *Account Representative* kepuasan kerja. Selanjutnya pada item X3.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebesar 80,490% (66 responden), 13,410% (11 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju, 2,440% (2 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menikmati profesi ini.

Item X3.3 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 64,630% (53 responden), 24,390% (20 responden) menjawab netral, 7,320% (6 responden) menjawab tidak setuju, 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan

dalam pekerjaan ini membuat *Account Representative* tetap bekerja sebagai *Account Representative*. Selanjutnya item X3.4 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 89,020% (73 responden), 8,540% (7 responden) menjawab netral, 1,220% (1 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa menjadi *Account Representative* adalah profesi yang mulia.

Item X3.5 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 69,510% (57 responden), 23,170% (19 responden) menjawab netral, dan 7,320% (6 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa bekerja untuk Direktorat Jenderal Pajak memberi *Account Representative* pengakuan dan penghargaan dari masyarakat. Selanjutnya item X3.6 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 70,730% (58 responden), 23,170% (19 responden) menjawab netral, 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* memiliki tanggung jawab yang dilakukan sehingga memberikan rasa memiliki kontrol atas orang lain.

Item X3.7 dijawab netral oleh mayoritas responden sebesar 51,220% (42 responden), 35,370% (29 responden) menjawab sangat setuju, dan 9,760% (8 responden) menjawab tidak setuju dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa menjadi PNS atau AR adalah salah satu tujuan hidup *Account Representative*. Selanjutnya item X3.8 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 53,660% (44 responden), 30,490% (25 responden) menjawab netral, 12,200% (10 responden) menjawab

tidak setuju, dan 3,660% (3 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih berguna untuk masyarakat sebagai *Account Representative* dibandingkan dengan profesi lainnya.

Item X3.8 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 53,660% (44 responden), 30,490% (25 responden) menjawab netral, 12,200% (10 responden) menjawab tidak setuju, dan 3,660% (3 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* lebih berguna untuk masyarakat sebagai *Account Representative* dibandingkan dengan profesi lainnya. Item X3.9 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 75,610% (62 responden), 17,070% (14 responden) menjawab netral, 6,100% (5 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa menjadi *Account Representative* membuat *Account Representative* dapat berinteraksi dan mengembangkan hubungan dengan orang lain yang berasal dari berbagai daerah. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari 9 (sembilan) item yaitu sebesar 4,290 dimana dapat disimpulkan bahwa rata-rata *Account Representative* setuju bahwa Motivasi Intrinsik berpengaruh terhadap Kinerja *Account Representative*.

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Motivasi Ekstrinsik (X₄)

Di dalam variabel Motivasi Ekstrinsik terdapat 15 (lima belas) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 12 (dua belas).

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Motivasi Ekstrinsik (X7)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X4.1	75	91,460	1	1,220	2	2,440	2	2,440	2	2,440	82	100	4,770
X4.2	67	81,710	1	1,220	10	12,200	3	3,660	1	1,220	82	100	4,590
X4.3	74	90,240	1	1,220	6	7,320	0	0,000	1	1,220	82	100	4,790
X4.4	72	87,800	1	1,220	7	8,540	2	2,440	0	0,000	82	100	4,740
X4.5	72	87,800	1	1,220	4	4,880	3	3,660	2	2,440	82	100	4,680
X4.6	75	91,460	2	2,440	3	3,660	1	1,220	1	1,220	82	100	4,820
X4.7	72	87,800	2	2,440	3	3,660	4	4,880	1	1,220	82	100	4,710
X4.8	74	90,240	2	2,440	4	4,880	0	0,000	2	2,440	82	100	4,780
X4.9	60	73,170	2	2,440	17	20,730	2	2,440	1	1,220	82	100	4,440
X4.10	41	50,000	3	3,660	30	36,590	7	8,540	1	1,220	82	100	3,930
X4.11	59	71,950	1	1,220	18	21,950	2	2,440	2	2,440	82	100	4,380
X4.12	64	78,050	2	2,440	10	12,200	4	4,880	2	2,440	82	100	4,490
X4.13	65	79,270	2	2,440	11	13,410	4	4,880	0	0,000	82	100	4,560
X4.14	68	82,930	1	1,220	8	9,760	4	4,880	1	1,220	82	100	4,600
X4.15	63	76,830	2	2,440	14	17,070	2	2,440	1	1,220	82	100	4,510
<i>Grand Mean</i>													4,590

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

X_{4.n} : Indikator pada variabel Motivasi Ekstrinsik (X₄)

Berdasarkan tabel 12 (dua belas) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju pada item pertanyaan X4.1 yaitu sebesar 91,460% (75 responden), 2,440% (2 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab tidak setuju, 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak

setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penghasilan yang lebih baik memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras. Selanjutnya pada item X4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebesar 81,710% (67 responden), 12,200% (10 responden) menjawab netral, 3,660% (3 responden) menjawab tidak setuju, 1,220% (1 responden) menjawab setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penghasilan yang lebih baik membuat karyawan tetap fokus.

Item X4.3 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 90,240% (74 responden), 7,320% (6 responden) menjawab netral, 1,220% (1 responden) menjawab setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penghasilan memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. Selanjutnya item X4.4 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 87,800% (72 responden), 8,540% (7 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penghasilan yang lebih baik mengarah pada komitmen karyawan terhadap komitmen organisasi.

Item X4.5 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 87,800% (72 responden), 4,880% (4 responden) menjawab netral, 3,660% (3 responden) menjawab tidak setuju, 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik mendorong komitmen karyawan terhadap sebuah organisasi. Selanjutnya item X4.6 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju

sebesar 91,460% (75 responden), 3,660% (3 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab setuju, 1,220% (1 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang lebih baik mendorong hubungan kerja yang lebih baik.

Item X4.7 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 87,800% (72 responden), 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju, 3,660% (3 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang lebih baik sangat penting bagi pengembangan karyawan. Selanjutnya item X4.8 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 90,240% (74 responden), 4,880% (4 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab setuju, dan 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berkontribusi terhadap kepuasan pekerjaan karyawan.

Item X4.9 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 73,170% (60 responden), 20,730% (17 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab tidak setuju, 2,440% (2 responden) menjawab setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa promosi jabatan memotivasi karyawan untuk menetap di sebuah organisasi. Selanjutnya item X4.10 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 50,000% (41 responden), 36,590% (30 responden) menjawab netral, 8,540% (7 responden) menjawab tidak setuju, 3,660% (3 responden) menjawab setuju, dan

1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa promosi jabatan merupakan kontributor utama bagi kepuasan pekerjaan karyawan.

Item X4.11 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 71,950% (59 responden), 21,950% (18 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab tidak setuju, 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa promosi jabatan membantu karyawan untuk lebih memahami sebuah organisasi. Selanjutnya item X4.12 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 78,050% (64 responden), 12,200% (10 responden) menjawab netral, 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju, 2,440% (2 responden) menjawab setuju, dan 2,440% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan berhubungan dengan kepuasan kerja.

Item X4.13 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 79,270% (65 responden), 13,410% (11 responden) menjawab netral, 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju, dan 2,440% (2 responden) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan karyawan menunjukkan nilai-nilai organisasi pada karyawannya. Selanjutnya item X4.14 dengan jawaban mayoritas responden adalah sangat setuju sebesar 82,930% (68 responden), 9,760% (8 responden) menjawab netral, 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju, 1,220% (1 responden) menjawab setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan karyawan memperkaya lingkungan kerja pada sebuah organisasi.

Item X4.15 dijawab sangat setuju oleh mayoritas responden sebesar 76,830% (63 responden), 17,070% (14 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab tidak setuju, 2,440% (2 responden) menjawab setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan karyawan memotivasi karyawan untuk menetap di sebuah organisasi. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari 15 (lima belas) item yaitu sebesar 4,590 dimana dapat disimpulkan bahwa rata-rata *Account Representative* setuju bahwa Motivasi Ekstrinsik berpengaruh terhadap Kinerja *Account Representative*.

e. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja *Account Representative*

(Y)

Di dalam variabel Kinerja *Account Representative* terdapat 11 (sebelas) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 13 (tiga belas).

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja *Account Representative* (Y)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1	23	28,050	41	50,000	17	20,730	0	0,000	1	1,220	82	100	4,040
Y2	25	30,490	36	43,900	19	23,170	2	2,440	0	0,000	82	100	4,020
Y3	27	32,930	44	53,660	7	8,540	3	3,660	1	1,220	82	100	4,130
Y4	12	14,630	42	51,220	25	30,490	3	3,660	0	0,000	82	100	3,770
Y5	17	20,730	42	51,220	21	25,610	1	1,220	1	1,220	82	100	3,890
Y6	19	23,170	45	54,880	13	15,850	5	6,100	0	0,000	82	100	3,950
Y7	12	14,630	56	68,290	13	15,850	0	0,000	1	1,220	82	100	3,950
Y8	26	31,710	46	56,100	6	7,320	4	4,880	0	0,000	82	100	4,150
Y9	10	12,200	48	58,540	22	26,830	1	1,220	1	1,220	82	100	3,790

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y10	14	17,070	45	54,880	19	23,170	4	4,880	0	0,000	82	100	3,840
Y11	21	25,610	50	60,980	8	9,760	2	2,440	1	1,220	82	100	4,070
<i>Grand Mean</i>													3,960

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

Y n : Indikator pada variabel Kinerja *Account Representative* (Y)

Berdasarkan tabel 13 (tiga belas) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada item pertanyaan Y1 yaitu sebesar 50,000% (41 responden), 28,050% (23 responden) menjawab sangat setuju, 20,730% (17 responden) menjawab netral, 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menghasilkan hasil kerja dalam jumlah yang telah ditentukan dalam target dan bahkan lebih. Selanjutnya pada item Y2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju sebesar 43,900% (36 responden), 30,490% (25 responden) menjawab sangat setuju, 23,170% (19 responden) menjawab netral, dan 2,440% (2 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* membuat *deadline* dalam menyelesaikan pekerjaan.

Item Y3 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 53,660% (44 responden), 32,930% (27 responden) menjawab sangat setuju, 8,540% (7 responden) menjawab netral, 3,660% (3 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menggunakan sumber daya yang tersedia untuk menunjang pekerjaan dengan efektif. Selanjutnya item Y4 dengan jawaban mayoritas

responden adalah setuju sebesar 51,220% (42 responden), 30,490% (25 responden) menjawab netral, 14,630% (12 responden) menjawab sangat setuju, dan 3,660% (3 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menyelesaikan pekerjaan sesuai yang tercantum dalam SKP dengan kualitas lebih tinggi daripada rekan kerja.

Item Y5 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 51,220% (42 responden), 25,610% (21 responden) menjawab netral, 20,730% (17 responden) menjawab sangat setuju, 1,220% (1 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* akurat dalam menganalisis situasi kerja dan menentukan tindakan yang tepat. Selanjutnya item Y6 dengan jawaban mayoritas responden adalah setuju sebesar 54,880% (45 responden), 23,170% (19 responden) menjawab sangat setuju, 15,850% (13 responden) menjawab netral, dan 6,100% (5 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* menguasai tiap tugas yang diberikan dalam *job description* atau sasaran kinerja menyelesaikan pekerjaan sesuai yang tercantum dalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dengan kualitas lebih tinggi daripada rekan kerja.

Item Y7 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 68,290% (56 responden), 15,850% (13 responden) menjawab netral, 14,630% (12 responden) menjawab sangat setuju, dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* memperhatikan detil dan tidak membuat kesalahan. Selanjutnya item Y8 dengan jawaban mayoritas responden adalah setuju sebesar 56,100% (46 responden), 31,710% (26 responden) menjawab

sangat setuju, 7,320% (6 responden) menjawab netral, dan 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* konsisten melakukan pekerjaan dengan standar yang telah ditentukan.

Item Y9 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 58,540% (48 responden), 26,830% (22 responden) menjawab netral, 12,200% (10 responden) menjawab sangat setuju, 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju dan 1,220% (1 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* bertindak sebagai pegawai terbaik dibawah supervisi atasan. Selanjutnya item Y10 dengan jawaban mayoritas responden adalah setuju sebesar 54,880% (45 responden), 23,170% (19 responden) menjawab netral, 17,070% (14 responden) menjawab sangat setuju, dan 4,880% (4 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* melakukan dan menghasilkan standar kualitas tinggi dalam tiap pekerjaan yang dilakukan.

Item Y11 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 60,980% (50 responden), 25,610% (21 responden) menjawab sangat setuju, 9,760% (8 responden) menjawab netral, 2,440% (2 responden) menjawab tidak setuju dan 1,220% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* membuat keputusan berdasarkan informasi-informasi yang tersedia dengan tepat. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari 15 (lima belas) item yaitu sebesar 3,960% dimana dapat disimpulkan bahwa rata-rata *Account Representative* setuju terhadap Kinerja *Account Representative*.

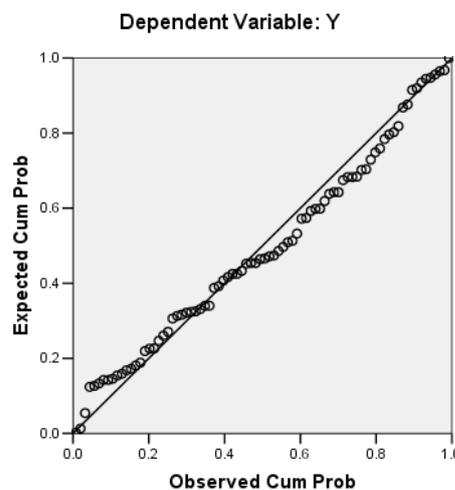
3. Analisis Statistik Inferensial

a. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Hasil Uji Normalitas

Prosedur uji normalitas dilakukan dengan metode grafik. Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23, pada grafik *Normal P- P Plot of Regression Standardized* terdapat titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Jadi dapat disimpulkan nilai residual tersebut telah terdistribusi secara normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji dapat dilihat pada gambar 4 (empat) berikut.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4. Uji Normalitas

Sumber: *Data Primer, Diolah Peneliti 2018*

2) Hasil Uji Multikolinieritas

Pada hasil pengujian menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23, didapatkan bahwa perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang

memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,100 yang berarti tidak ada kolerasi antar variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada satu variabel yang memiliki nilai VIF lebih dari 10,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi. Hasil pengujian uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 14 (empat belas) berikut.

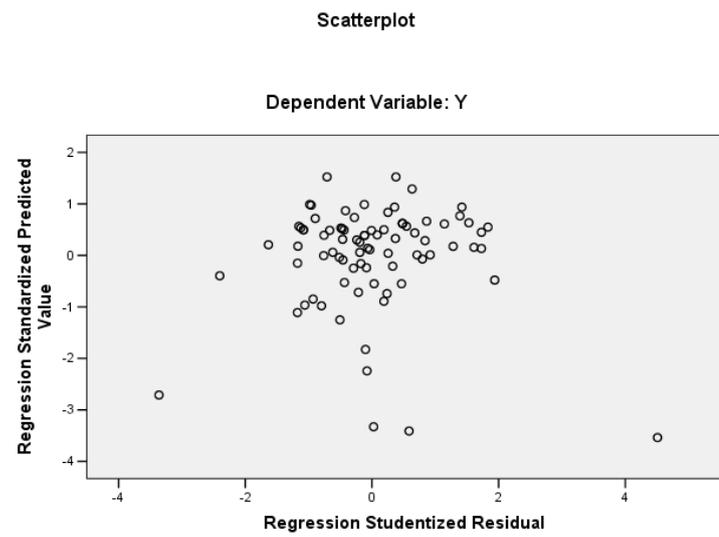
Tabel 14. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
X1	0,788	1,269	Non Multikolinieritas
X2	0,450	2,224	Non Multikolinieritas
X3	0,425	2,353	Non Multikolinieritas
X4	0,512	1,952	Non Multikolinieritas

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan uji yang telah dilakukan menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23, didapatkan hasil bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak ada pola yang jelas yaitu titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Hasil uji dapat dilihat pada gambar 5 (lima) berikut.



Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

b. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel bebas yaitu *Psychological Capital* (X_1), *Personality-Job Fit* (X_2), *Motivasi Intrinsik* (X_3), *Motivasi Ekstrinsik* (X_4) terhadap variabel terikat yaitu *Kinerja Account Representative* (Y). Hasil model regresi dengan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23 dapat dilihat dalam tabel 15 (lima belas) berikut:

Tabel 15. Persamaan Regresi

Variabel	<i>Standardized Coefficients</i>
	Beta
X1	0,273
X2	0,236
X3	0,339
X4	0,074

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018



Berdasarkan tabel 15 (lima belas) maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,273X_1 + 0,236X_2 + 0,339X_3 + 0,074X_4$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai koefisien *Psychological Capital* (X_1) sebesar 0,273. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel *Psychological Capital* satu satuan maka variabel Kinerja *Account Representative* (Y) akan naik sebesar 0,273 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
- b) Nilai koefisien *Personality-Job Fit* (X_2) sebesar 0,236. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel *Personality-Job Fit* satu satuan maka variabel Kinerja *Account Representative* (Y) akan naik sebesar 0,236 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
- c) Nilai koefisien Motivasi Intrinsik (X_3) sebesar 0,339. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel Motivasi Intrinsik satu satuan maka variabel Kinerja *Account Representative* (Y) akan naik sebesar 0,339 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
- d) Nilai koefisien Motivasi Ekstrinsik (X_4) sebesar 0,074. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel Motivasi Ekstrinsik satu satuan maka variabel Kinerja *Account Representative* (Y) akan naik sebesar 0,074 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.

c. Pengujian Hipotesis

1) Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23 dapat dilihat pada tabel 16 (enam belas).

Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0,734	0,539	0,515	4,766

a. Predictors: (Constant), *Psychological Capital*, *Personality-Job Fit*, Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 16 (enam belas) diketahui hasil *adjusted R*² sebesar 0,515 dimana berarti bahwa 51,500% kinerja *Account Representative* dipengaruhi oleh variabel bebasnya yaitu *Psychological Capital* (X_1), *Personality-Job Fit* (X_2), Motivasi Ekstrinsik (X_3), dan Motivasi Intrinsik (X_4), sedangkan 48,500% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat di dalam penelitian ini.

2) Hasil Uji T (Parsial)

Hasil uji t menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23 dapat dilihat pada tabel 17 (tujuh puluh) berikut.

Tabel 17. Hasil Uji Signifikansi Parsial

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.663	3.787		3.344	.001
	X1	.253	.081	.273	3.135	.002
	X2	.079	.039	.236	2.049	.044
	X3	.337	.118	.339	2.855	.006
	X4	.050	.073	.074	.688	.493

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

a) *Psychological Capital*

Berdasarkan tabel 17 dapat dilihat bahwa nilai t *Psychological Capital* (X_1) sebesar 3,344 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 yang berarti lebih kecil dari nilai α ($0,002 < 0,050$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, artinya secara parsial *Psychological Capital* berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di Jakarta.

b) *Personality-Job Fit*

Berdasarkan tabel 17 dapat dilihat bahwa nilai t *Personality-Job Fit* (X_2) sebesar 3,135 dengan nilai signifikansi sebesar 0,044 yang berarti lebih kecil dari nilai α ($0,044 < 0,050$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, artinya secara parsial *Personality-Job Fit* berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di Jakarta.

c) *Motivasi Intrinsik*

Berdasarkan tabel 17 dapat dilihat bahwa nilai t *Motivasi Intrinsik* (X_3) sebesar 2,855 dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 yang berarti lebih kecil dari nilai α ($0,006 < 0,050$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_3

diterima, artinya secara parsial Motivasi Intrinsik berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di Jakarta.

d) Motivasi Ekstrinsik

Berdasarkan tabel 17 dapat dilihat bahwa nilai t Motivasi Ekstrinsik (X_4) sebesar 0,688 dengan nilai signifikansi sebesar 0,493 yang berarti lebih besar dari nilai α ($0,493 > 0,050$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_4 ditolak, artinya secara parsial Motivasi Ekstrinsik tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* di Jakarta.

3) Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_A diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_A ditolak. Hasil Uji F didapatkan nilai signifikansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan ketentuan:

- Signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_A ditolak.
- Signifikansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Berikut adalah hasil uji signifikansi simultan (F) yang disajikan dalam bentuk tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Hasil Uji Signifikansi Simultan

Model	<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
<i>Regression</i>	2044.382	4	511.096	22.499	0.000
Residual	1749.130	77	22.716		
Total	3793.512	81			

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 18 nilai F hitung sebesar 22.499. Sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 4 : db residual = 77) adalah sebesar 2,490. Karena F hitung > F tabel yaitu $22.499 > 2,490$ atau nilai Sig. F (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_A diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kinerja Account Representative) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (*Psychological Capital* (X_1), *Personality Job Fit* (X_2), Motivasi Intrinsik (X_3), Motivasi Ekstrinsik (X_4)).

C. Pembahasan

1. Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Kinerja Account Representative*.

Psychological Capital merupakan keadaan perkembangan psikologi positif dalam diri seseorang terdiri dari *self efficacy*, *optimism*, dan *resiliency*. *Self efficacy* akan menumbuhkan keyakinan atas kemampuan untuk dapat mengerahkan sumber daya kognitif yang dimiliki, menumbuhkan motivasi positif yang berupa harapan, maupun tindakan yang diperlukan dalam mencapai kesuksesan. *Optimism* akan menumbuhkan pikiran positif sehingga dapat terus tekun dan termotivasi dalam melaksanakan tugas. *Resiliency* dipandang sebagai kapasitas untuk memikul kesukaran, konflik, kegagalan, atau bahkan kejadian positif berupa kemajuan, dan tanggung jawab yang meningkat (Luthans *et al.*, 2007). Dalam penelitian ini *psychological capital* diartikan sebagai sejauh mana *Account Representative* meyakini bahwa keadaan perkembangan psikologi positif dalam dirinya berpengaruh terhadap kinerjanya sebagai *Account Representative*.

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 1, penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel *Psychological Capital* berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja *Account Representative*. Hasil penelitian Uji Parsial (t) juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel adalah sebesar 0,002 yang berarti lebih kecil dari nilai α ($0,002 < 0,050$) dan dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta percaya terhadap perkembangan psikologis positif yang ada di dalam dirinya berpengaruh terhadap Kinerjanya sebagai *Account Representative*, dikarenakan pada saat bekerja *Account Representative* lebih objektif dalam memandang sesuatu, mengambil keputusan berdasarkan logika dan aturan serta *Account Representative* lebih suka memberikan saran atau solusi dari sebuah masalah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Liwarto dan Kurniawan (2015) menemukan bahwa *Psychological Capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. X Bandung. Penelitian lain yang dilakukan oleh Avey *et al.*, (2008) membuktikan bahwa setelah menambahkan faktor harapan, optimisme, ketahanan, dan efektifitas yang terdapat pada *Psychological Capital* mempengaruhi kinerja karyawan secara positif di Cina. Demikian juga dengan hasil penelitian Luthans *et al.*, (2005) yang menemukan hasil bahwa *Psychological Capital* berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan.

2. Pengaruh *Personality-Job Fit* terhadap Kinerja *Account Representative*.

Personality-Job Fit akan membuat seseorang merasa nyaman dalam bekerja karena memiliki modal awal berupa dasar kemampuan yang sesuai dengan

kepribadian mereka, memiliki minat alami dalam bidang pekerjaan yang digeluti (Gunawan dan Widuri, 2014) dan memiliki kesesuaian pola pikir dengan karakteristik pekerjaan (Bealing *et al.*, 2006). Dalam penelitian ini *Personality-job Fit* diartikan sebagai sejauh mana *Account Representative* percaya bahwa kesesuaian tipe kepribadian dengan pekerjaan akan membuat seseorang merasa nyaman dalam bekerja.

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 2, penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel *Personality-Job Fit* berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja *Account Representative*. Hasil penelitian Uji Parsial (t) juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel adalah sebesar 0,044 yang berarti lebih kecil dari nilai α ($0,044 < 0,050$). Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta percaya terhadap kesesuaian tipe kepribadian dengan pekerjaan akan membuat seseorang merasa nyaman dalam bekerja dikarenakan pada saat bekerja *Account Representative* percaya bahwa terdapat banyak jalan keluar di sekitar masalah yang dihadapi, merasa percaya diri ketika menyampaikan informasi pada rekan-rekan kerja dan ketika terjadi ketidakpastian dalam bekerja, *Account Representative* selalu mengharapkan hal-hal yang terbaik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yunita *et al* (2016) menemukan hasil bahwa *Personality-job Fit* mempengaruhi kinerja *Account Representative* Direktorat Jenderal Pajak. Demikian juga dengan hasil penelitian Apriyani (2013) yang menemukan kecocokan antara *Personality-Job Fit* dengan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang.

3. Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja *Account Representative*.

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang berasal dari dalam individu tanpa adanya rangsangan dari luar (Siregar dan Nara, 2014:50). Dalam penelitian ini motivasi intrinsik diartikan sebagai sejauh mana *Account Representative* percaya bahwa motivasi yang timbul dari diri sendiri tanpa paksaan dorongan orang lain akan berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta.

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 3, penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel Motivasi Intrinsik berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja *Account Representative*. Hasil penelitian Uji Parsial (t) juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel adalah sebesar 0,006 yang berarti lebih kecil dari nilai α ($0,006 < 0,050$). Maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta percaya bahwa menjadi *Account Representative* adalah profesi yang mulia, fasilitas yang didapatkan memberikan kepuasan kerja, dan *Account Representative* menikmati profesi ini. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lupita dan Ahzzuri (2015) yang memiliki hasil bahwa pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan. Demikian juga dengan hasil penelitian Mahesa (2010) yang menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

4. Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja *Account Representative*.

Motivasi ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui pengamatan sendiri, ataupun melalui saran, anjuran atau dorongan dari orang lain (Gunarsa, 2008:51). Motivasi yang berasal dari luar individu misalnya pemberian pujian, pemberian nilai sampai pada pemberian hadiah dan faktor-faktor eksternal lainnya yang memiliki daya dorong motivasional (Siregar dan Nara, 2014:50). Dalam penelitian ini motivasi ekstrinsik diartikan sebagai sejauh mana pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta.

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 4, penelitian ini tidak membuktikan bahwa variabel Motivasi Ekstrinsik tidak berpengaruh terhadap Kinerja *Account Representative*. Hasil penelitian Uji Parsial (t) juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel adalah sebesar 0,493 yang berarti lebih besar dari nilai α ($0,493 > 0,050$). Maka dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak. Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Makki dan Abid (2017) yang menunjukkan hasil bahwa motivasi ekstrinsik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lupita dan Azzuhri (2015) yang membuktikan bahwa motivasi ekstrinsik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor *psychological capital*, *personality-job fit*, motivasi intrinsik, dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Madya di Jakarta. Dalam penelitian ini ada beberapa variabel yaitu *Psychological Capital*, *Personality-job Fit*, Motivasi Intrinsik, dan Motivasi Ekstrinsik. Berdasarkan hasil pada penelitian ini dapat diketahui bahwa:

1. Variabel *psychological capital* berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta. Hal ini dikarenakan pada saat bekerja *Account Representative* lebih objektif dalam memandang sesuatu, mengambil keputusan berdasarkan logika dan aturan serta *Account Representative* lebih suka memberikan saran atau solusi dari sebuah masalah.
2. Variabel *personality-job fit* berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta. Hal ini dikarenakan *Account Representative* percaya bahwa terdapat banyak jalan keluar di sekitar masalah yang dihadapi, merasa percaya diri ketika menyampaikan informasi pada rekan-rekan kerja dan ketika terjadi ketidakpastian dalam bekerja *Account Representative* selalu mengharapkan hal-hal yang terbaik.

3. Variabel motivasi intrinsik berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta. Hal ini dikarenakan *Account Representative* percaya bahwa profesinya mulia, fasilitas yang didapatkan memberikan kepuasan kerja, dan *Account Representative* menikmati profesi ini.
4. Variabel motivasi ekstrinsik tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta. Hal ini dikarenakan lingkungan kerja, penghasilan, dan promosi jabatan tidak mempengaruhi kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta.

B. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta dapat mempertimbangkan serta meningkatkan unsur variabel Motivasi Intrinsik dalam kebijakan-kebijakan yang diterapkan, karena variabel Motivasi Intrinsik mempunyai pengaruh paling dominan dalam Kinerja *Account Representative*, diantaranya dengan mendesain sebuah lingkungan kerja sebagai program budaya instansi dan penyelenggaraan seminar mengenai pentingnya peran *Account Representative* sehingga Kinerja *Account Representative* akan meningkat.
2. Adanya penelitian selanjutnya diharapkan memperluas lingkup penelitian dan menambahkan jumlah sampel atau memakai teknik analisis yang berbeda sehingga diharapkan dapat menghasilkan temuan yang memberikan gambaran yang lebih spesifik terhadap kinerja *Account Representative*.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Febrian N. 2013. *Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara*. Surabaya.
- Amabile, T. M. 1997. *On Doing What You Love and Loving What You Do*. *California Management Review*, 40 (1): 39-58.
- Anderson, C, Flynn, F, dan Spataro, S. 2008. *Personality and Organizational Culture as Determinants of Influence*. *Journal of Applied Psychology*. 53 (3).
- Andon, P., Chong, K. M., dan Roebuck, P. 2010. *Personality Preferences of Accounting and Non-Accounting Graduates Seeking to Enter the Accounting Profession*. *Critical Perspectives on Accounting*, 21 (4): 253–265.
- Apriyani, P. 2013. *Pengaruh Kesesuaian Tipe Kepribadian pada Kinerja Mahasiswa Akuntansi*. (Tesis). Denpasar: Universitas Udayana.
- Aryee, S., dan Tan, K. 1992. *Antecedents and Outcomes of Career Commitment*. *Journal of Vocational Behavior*, 40(3), 288–305.
- Avey, J. B., Reichard R. J., Luthans F., dan Mhatre, K.H. 2011. *Meta-Analysis of The Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance*. *The Journal of Human Resource Development Quarterly*, 22 (2): 127-149.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2016. “Realisasi Penerimaan Negara”, diakses pada 23 Desember 2017 dari <https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/24/1286/realisasi-penerimaan-negara-milyar-rupiah-2007-2017.html>.
- Barrick, M. R. dan Mount, M. K. 1991. *The Big-Five Personality Dimensions and Job Performance: a Metaanalysis*. *Personnel Psychology*, 44 (1): 1-26.
- Bealing, W. E., Baker, R. L., dan Charles, J. R. 2006. *Personality: What it Takes to Be An Accountant*. *The Accounting Educators Journal*, 16 (1): 119-128. Bloomsburg University.
- Cheboi. 2013. *Influence of Extrinsic Motivation on Employee’s Performance in MOI Teaching and Referral Hospital Eldoret, Kenya*. *University of Nairobi, Kenya*.
- Coole, David R. 2003. *The Effect of Citizenship Performance, Task Performance and Rating and Format on Performance Judgement*. *University of South Florida Scholar Commons*.

- Creswell, John W. 2016. *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daewar, Mahesa. 2010. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan lama Kerja sebagai variabel moderating (Studi Kasus Pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Jawa))*. UNDIP.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Davina, Delia. 2015. "Kinerja Account Representative", diakses pada 19 Februari 2018 dari https://www.kompasiana.com/davina16/kinerja-account-representative_563f5357929373bro409a98553.
- Engko, Cecilia. 2006. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual dengan Self Esteem dan Self Efficacy sebagai Variabel Intervening*. Kumpulan Makalah Simposium Nasional Akuntansi IX Padang.
- Feist, J dan Gregory J. Feist. 2017. *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A. dan Widuri, R. 2014. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pilihan Karir Mahasiswa Akuntansi Sebagai Akuntan Publik, General Accountant, dan Non-Akuntan*. *Tax and Accounting Review*, 4 (1): 1-10.
- Goodhue, D.I dan Thompson. R. L. 1995. *Task –Technology and Individual Performance*. *Mis Quarterly*, Juni : pp. 213-236.
- Goodman, S. A dan Svyantek, D. J. 1999. *Person-organization fit and contextual performance: Do shared values matter*. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275.
- Gunarsa, Singgih D. 2008. *Psikologi Olahraga Prestasi*. Cetakan kedua. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Liwarto, I. H. dan Kurniawan, A. 2015. *Hubungan PsyCap dengan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen*, 14 (2): 223-244.
- Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior*. New York :McGraw-Hill/Irwin.
- Lupita dan Ahzzuri. 2015. *Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Pekerja PT. PERTAMINA RU V BALIKPAPAN)*. Skripsi Universitas Brawijaya Malang.

- Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F., dan Li, W. 2005. *The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring The Relationship with Performance*. *Management and Organization Review*, 1 (1): 247–269.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J. B., dan Norman, S. M. 2007. *Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction*. *Personnel Psychology*, 60 (2): 541–572.
- Luthans, F., Avey, J. B., Smith, R. C., dan Li, W. 2008. *More Evidence on The Value of Chinese Workers' Psychological Capital: A Potentially Unlimited Competitive Resource*. *The International Journal of Human Resource Management*, 19 (5): 818–827.
- Makki dan Abid. 2017. *Influence of Intrinsic and Extrinsic Motivation on Employee's Task Performance*. Department of Applied Psychology Bahauddin Zakariya University, Multan. Paskistan.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Maulana. 2015. *Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Malang*. *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- McCue, Diane D., dan Wright, Gail B. 1996. *Men, Women, and Attitudinal Commitment : The Effects of Workplace Experience and Socialization*. *Humman Relations*, Vol 49, No. 8, Hal. 1065-1091.
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Orasa. 2014. *Effect of Motivation Factors on Employee's Job Performance in Public Primary Healthcare Facilities: A case of Ilemela District, Mwanza City*. *University of Tanzania. Tanzania*.
- Prajoga, W. 2011. *Pengaruh Kepribadian (Taksonomi Big Five Personality) pada Kinerja in Role dan Ekstra Role*. Yogyakarta : STIE YKPN. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 22 (1): 95-120.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Rahmany, Fuad. 2014. "70 Persen Orang Mampu di Indonesia Masih Ngeplang Bayar Pajak", diakses pada 23 Februari 2018 dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-2513871/70-persen-orang-mampu-di-indonesia-masih-ngemplang-bayar-pajak>.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi Jilid 1 Edisi 7*. Jakarta: Prenhallindo.

- Siregar, Eveline dan Nara, Hartini. 2014. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Cetakan ketiga. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Soehartono, Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Siti. 2005. "Pengertian motivasi Belajar", diakses pada 28 Maret 2018 dari [http:// belajarpsikologi.com/ pengertian-motivasi-belajar/](http://belajarpsikologi.com/pengertian-motivasi-belajar/).
- Suyono dan Hariyanto. 2015. *Implementasi Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Suzandry, D. 2006. *Kami Sangat Terbantu Dengan Adanya Account Receivable*. Jakarta: Media Keuangan September.
- Wahab, Rohmalina. 2016. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rajawali Press.
- Wirama, D.G., Yunita, E., Ristadewi, I.A. 2016. *Pengaruh Psychological Capital dan Personality-Job Fit pada Kinerja Account Representative Direktorat Jenderal Pajak. Seminar Nasional Akuntansi XIX*. Lampung 24 – 28 Agustus 2016.
- Yobi, Ni Made Dwi Juni dan Putra, I Nyoman Wijayana Asmara. 2017. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Account Representative di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, dan Singaraja*. E-Journal Akuntansi Universitas Udayana.
- _____. 2016. "Menata Kembali Sistem Penilaian Kinerja Account Representative", diakses pada 3 Februari 2018 dari <http://punditax.com/menata-kembali-sistem-penilaian-kinerja-account-representative/>.
- _____. 2017. "Laporan Perekonomian Indonesia Tahun 2016", diakses pada 12 Januari 2018 dari http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-tahunan/perekonomian/Pages/LPI_2016.aspx.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN ONLINE

Kepada Responden Yth,

Perkenalkan saya Malvin Krisna Satria, mahasiswa Perpajakan, Fakultas Ilmu Administrasi di Universitas Brawijaya, Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul "PENGARUH FAKTOR *PSYCHOLOGICAL CAPITAL*, *PERSONALITY-JOB FIT*, MOTIVASI INTRINSIK, DAN MOTIVASI EKSTRINSIK TERHADAP KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DI KPP MADYA JAKARTA"

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan, saya bermaksud meminta kesediaan Bapak/Ibu AR untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar.

Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk agregat, sehingga jawaban individual tidak akan tampak. Sesuai dengan kode etik penelitian, semua DATA DIJAMIN KERAHASIANNYA dan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis.

Bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i dalam mengisi kuesioner ini merupakan bantuan yang sangat besar dan berarti dalam keberhasilan dan kelancaran penelitian. Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/ i meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Malvin Krisna Satria

Kuesioner ini terdiri dari 4 bagian yang diawali dengan pengisian data demografi responden. Data-data pribadi semata-mata digunakan sebagai alat untuk melakukan pengecekan, dan tidak akan ditampilkan pada hasil penelitian.

Nama* :
Umur :
Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan
Pendidikan Terakhir : Diploma 3 / Diploma 4 /S1 / S2 / S3
Lama bekerja sebagai AR :
Jabatan : AR Pelayanan / AR Pengawasan /
Tempat bekerja : KPP Madya Jakarta

**tidak wajib diisi*

Kuesioner Bagian 1

Terdapat 40 pertanyaan dimana masing-masing nomor memiliki dua pernyataan yang berbeda (A dan B). Pilihlah salah satu pernyataan yang paling sesuai dan menggambarkan diri anda.

Pernyataan 1

- A. Saya lebih memilih berkomunikasi dengan menulis.
- B. Saya lebih memilih berkomunikasi dengan tatap muka langsung.

Pernyataan 2

- A. Saya lebih suka berinteraksi dengan orang lain walaupun saya belum mengenalnya .
- B. Saya lebih berdiam diri di rumah.

Pernyataan 3

- A. Saya lebih suka beraktifitas di dalam rumah.
- B. Saya lebih suka beraktifitas di luar rumah.

Pernyataan 4

- A. Saya lebih memilih berada di tempat tenang dan pribadi.
- B. Saya lebih memilih berada di tempat yang ramai dan banyak aktifitas.

Pernyataan 5

- A. Saya seseorang yang *easy going*.
- B. Saya seseorang yang berhati-hati, penuh pertimbangan, dan kaku.

Pernyataan 6

- A. Saya seseorang yang ramah dan banyak berbicara.
- B. Saya seseorang yang tertutup dan pemalu.

Pernyataan 7

- A. Saya seringkali bertindak tanpa memikirkan dampaknya.
- B. Saya bertindak dengan sangat hati-hati.

Pernyataan 8

- A. Saya memiliki banyak teman dan mudah akrab dengan orang yang baru saya temui.
- B. Saya hanya memiliki beberapa teman.

Pernyataan 9

- A. Saya suka bekerja dalam tim.
- B. Saya suka bekerja sendiri.

Pernyataan 10

- A. Saya merasa bahwa hubungan sosial dan interaksi dengan orang lain sangat menyita waktu.

- B. Saya merasa bahwa hubungan sosial dan interaksi dengan orang lain memberi saya semangat dan energi.

Pernyataan 11

- A. Saya menyukai informasi yang jelas dan konkret.
- B. Saya nyaman dengan informasi / data acak yang membuat saya dapat menebak berbagai kemungkinan.

Pernyataan 12

- A. Saya lebih suka bekerja praktis menghasilkan hasil yang nyata.
- B. Saya lebih suka bekerja secara teori, mengembangkan ide, dan konsep baru.

Pernyataan 13

- A. Saya lebih mementingkan ide daripada fakta.
- B. Saya lebih mementingkan fakta daripada ide.

Pernyataan 14

- A. Saat mengamati sesuatu, saya hanya menangkap informasi berdasarkan apa yang ditangkap oleh panca indera saya.
- B. Saat mengamati sesuatu, saya dapat membangun pola dan membuat kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi, tidak terbatas hanya pada apa yang mampu diangkat oleh panca indera saya.

Pernyataan 15

- A. Saya berfikir tentang peluang masa kini.
- B. Saya berfikir tentang kemungkinan di masa depan.

Pernyataan 16

- A. Saya orang yang lebih obyektif dalam memandang sesuatu.
- B. Saya orang yang lebih subyektif dalam memandang sesuatu.

Pernyataan 17

- A. Saya mudah diyakinkan dengan penjelasan yang menyentuh perasaan saya.
- B. Saya mudah diyakinkan dengan penjelasan yang bisa diterima secara logis.

Pernyataan 18

- A. Saya mengambil keputusan berdasarkan logika dan aturan.
- B. Saya mengambil keputusan berdasarkan perasaan pribadi dan kondisi orang.

Pernyataan 19

- A. Saya lebih mengutamakan rencana, tujuan, dan berfokus target.
- B. Saya lebih mengutamakan konsesus, keharmonisan, dan hubungan intrapersonal.

Pernyataan 20

- A. Pendirian saya masih bisa berubah, tergantung pada situasi.
- B. Saya berpegang teguh pada pendirian.

Pernyataan 21

- A. Saya membuat keputusan berdasarkan informasi logis dan fakta yang tersedia.

- B. Saya mengambil keputusan dengan mempertimbangkan dampak bagi orang lain.

Pernyataan 22

- A. Saya mementingkan keharmonisan dalam kelompok ketika mengupayakan pencapaian tujuan.
- B. Prioritas utama saya adalah pencapaian tujuan dengan cara apapun.

Pernyataan 23

- A. Saya selalu berusaha menghindari stres dengan mengerjakan pekerjaan jauh sebelum masa *deadline*.
- B. Saya toleran terhadap tekanan, dan dapat bekerja baik ketika mendekati masa *deadline*.

Pernyataan 24

- A. Saya seseorang yang praktis.
- B. Saya seseorang yang konseptual.

Pernyataan 25

- A. Saya menerima konflik sebagai hal alami dalam hubungan dengan orang lain.
- B. Saya tidak merasa nyaman dengan konflik dan ketidakharmonisan.

Pernyataan 26

- A. Saya lebih suka memberikan saran atau solusi dari sebuah masalah.
- B. Saya lebih sering menyampaikan kritik yang objektif.

Pernyataan 27

- A. Saya menuntut perlakuan yang adil dan sama untuk semua orang.
- B. Saya menuntut perlakuan khusus sesuai karakteristik masing-masing orang.

Pernyataan 28

- A. Saya adalah seorang yang spontan, fleksibel, dan tidak terikat waktu.
- B. Saya adalah seorang yang terencana dan memiliki *deadline* yang jelas dalam melakukan sesuatu.

Pernyataan 29

- A. Saya tidak menyukai hal-hal yang bersifat mendadak dan di luar rencana.
- B. Saya tidak mengalami masalah dengan perubahan yang mendadak.

Pernyataan 30

- A. Saya menganggap aturan, jadwal, dan target sebagai suatu yang mengikat dan membebani.
- B. Saya menganggap aturan, jadwal, dan target sebagai sesuatu yang sangat membantu dan memperjelas tindakan yang harus saya lakukan.

Pernyataan 31

- A. Saya menyukai hal-hal baru dan tantangan.
- B. Saya menyukai keteraturan dan perencanaan.

Pernyataan 32

- A. Saya berfokus pada penyelesaian tugas, memahami setiap bagian secara utuh sebelum bertindak.
- B. Saya menyukai pekerjaan yang bervariasi dan dapat mengerjakan banyak hal di waktu bersamaan.

Pernyataan 33

- A. Saya lebih menyukai “apa yang senyatanya terjadi”.
- B. Saya lebih menyukai “apa yang mungkin terjadi”.

Pernyataan 34

- A. Saya seseorang yang praktis.
- B. Saya seseorang yang imajinatif.

Pernyataan 35

- A. Saya tidak menyukai perubahan.
- B. Saya menyukai perubahan.

Pernyataan 36

- A. Saya bertindak sesuai situasi dan kondisi yang terjadi saat itu.
- B. Saya bertindak sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.

Pernyataan 37

- A. Saya menggunakan keterampilan yang saya miliki.
- B. Saya menyukai tantangan untuk menguasai keterampilan baru.

Pernyataan 38

- A. Saya memilih cara yang sudah ada dan sudah terbukti.
- B. Saya memilih cara yang unik yang belum dipraktekkan orang lain.

Pernyataan 39

- A. Menurut saya, hidup harus udah diatur dari awal.
- B. Menurut saya, hidup seharusnya mengalir sesuai kondisi.

Pernyataan 40

- A. Saya orang yang menjunjung tinggi aturan.
- B. Saya menganggap aturan bukanlah segalanya.

Kuesioner Bagian 2

Berikut adalah 24 pernyataan yang menggambarkan bagaimana anda mungkin berpikir tentang diri anda saat ini. Dari tiap-tiap pernyataan pilihlah jawaban: **Sangat Tidak Setuju/STS** : Jika anda merasa bahwa pernyataan tersebut sangat tidak mencerminkan diri anda; **Tidak Setuju/TS** : Jika anda merasa bahwa pernyataan tersebut tidak mencerminkan diri anda; **Netral** : Jika anda merasa bahwa pernyataan tersebut kurang mencerminkan diri anda; **Setuju/S** : Jika anda merasa bahwa pernyataan tersebut mencerminkan diri anda; dan **Sangat Setuju/SS** : Jika anda merasa bahwa pernyataan tersebut sangat mencerminkan diri anda.

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Saya merasa percaya diri ketika menganalisis suatu masalah untuk pencarian solusi.					
Saya merasa percaya diri ketika mewakili bagian / seksi untuk menghadiri rapat dengan pimpinan.					
Saya merasa percaya diri untuk berkontribusi dalam diskusi tentang strategi yang harus ditempuh oleh kantor tempat saya bekerja dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.					
Saya merasa percaya diri ketika membantu dalam penetapan target atau tujuan kerja dalam bagian / seksi tempat saya bekerja.					
Saya merasa percaya diri ketika berkomunikasi dengan orang di luar organisasi (misalnya Pemerintah Daerah, Perusahaan Besar penentu penerimaan, WP yang menunggak pembayaran, pejabat dalam Instansi lain).					
Saya merasa percaya diri ketika menyampaikan informasi pada rekan-rekan kerja.					
Saat ini, saya melihat diri saya sebagai seseorang yang sukses dalam karir.					
Saya merasa bahwa saya dapat menangani banyak hal dalam satu waktu.					
Jika saya mengalami hambatan dalam pekerjaan, saya dapat berfikir berbagai cara untuk keluar dari situasi tersebut.					
Saya percaya bahwa terdapat banyak jalan keluar di sekitar masalah yang saya hadapi.					
Saya memiliki banyak cara dalam mencapai tujuan / target kerja.					

Saya selalu mengelola kesulitan dalam bekerja.					
Saya dapat menjadi diri saya sendiri ketika berbicara di tempat kerja.					
Saya selalu menghadapi dengan tenang hal-hal yang membuat stres di tempat kerja.					
Saya dapat melewati saat-saat sulit di tempat kerja karena saya sudah berpengalaman dalam menghadapi kesulitan dalam bekerja.					
Ketika terjadi ketidakpastian dalam pekerjaan saya, saya selalu mengharapkan hal-hal yang terbaik.					
Dalam pekerjaan saya, jika sesuatu berjalan tidak semestinya, saya akan berfikir bijak.					
Saya selalu melihat pada sisi positif tentang segala sesuatu yang menyangkut pekerjaan saya.					
Saya merasa optimis tentang apa yang akan terjadi pada diri saya di masa depan mengenai pekerjaan saya.					
Dalam pekerjaan saya ini, segala sesuatu tidak dapat terjadi diluar yang saya inginkan.					
Saya menekankan pendekatan dalam pekerjaan saya ini, yaitu seperti “setiap awan memiliki lapisan perak yang berkilauan”, yang memiliki arti bahwa terdapat hikmah yang mungkin bisa diambil dari masalah yang dihadapi.					
Saya akan mengerahkan energi saya untuk mengejar tujuan / target kerja yang telah ditetapkan.					
Saat ini, saya berusaha memenuhi tujuan / target pekerjaan yang telah saya tetapkan untuk diri sendiri.					

Ketika saya mengalami kemunduran dalam pekerjaan, saya selalu berhasil untuk kembali bangkit.					
---	--	--	--	--	--

Kuesioner Bagian 3

Motivasi Ekstrinsik

Menurut pendapat anda sejauh mana anda setuju dengan pernyataan berikut tentang bagaimana gaji karyawan berpengaruh terhadap kinerja AR.

Pengaruh Gaji karyawan terhadap kinerja AR	STS	TS	N	S	SS
Penghasilan yang lebih baik memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras.					
Penghasilan yang lebih baik membuat karyawan tetap fokus.					
Penghasilan memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan.					
Penghasilan yang lebih baik mengarah pada komitmen karyawan terhadap komitmen organisasi.					

Menurut pendapat anda sejauh mana anda setuju dengan pernyataan berikut tentang bagaimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja AR.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja AR	STS	TS	N	S	SS
Lingkungan kerja yang baik mendorong komitmen karyawan terhadap sebuah organisasi.					
Lingkungan kerja yang lebih baik mendorong hubungan kerja yang lebih baik.					
Lingkungan kerja yang lebih baik sangat penting bagi pengembangan karyawan.					

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja AR	STS	TS	N	S	SS
Lingkungan kerja berkontribusi terhadap kepuasan pekerjaan karyawan.					

Menurut pendapat anda sejauh mana anda setuju dengan pernyataan berikut tentang bagaimana promosi jabatan berpengaruh terhadap kinerja AR.

Pengaruh Promosi Jabatan terhadap kinerja AR	STS	TS	N	S	SS
Promosi jabatan memotivasi karyawan untuk menetap di sebuah organisasi.					
Promosi jabatan merupakan kontributor utama bagi kepuasan pekerjaan karyawan.					
Promosi jabatan membantu karyawan untuk lebih memahami sebuah organisasi.					

Menurut pendapat anda sejauh mana anda setuju dengan pernyataan berikut tentang bagaimana pelatihan karyawan berpengaruh terhadap kinerja AR.

Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap kinerja AR	STS	TS	N	S	SS
Pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan berhubungan dengan kepuasan kerja.					
Pelatihan karyawan menunjukkan nilai-nilai organisasi pada karyawannya.					
Pelatihan karyawan memperkaya lingkungan kerja pada sebuah organisasi.					
Pelatihan karyawan memotivasi karyawan untuk menetap di sebuah organisasi.					

Motivasi Intrinsik

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Fasilitas yang diberikan memberi saya kepuasan kerja.					
Saya menikmati profesi ini.					
Tantangan dalam pekerjaan ini membuat saya tetap bekerja sebagai AR.					
Menjadi AR adalah profesi yang mulia.					
Bekerja untuk Direktorat Jenderal Pajak memberi saya pengakuan dan penghargaan dari masyarakat.					
Saya memiliki tanggung jawab yang saya lakukan sehingga memberikan rasa memiliki kontrol atas orang lain.					
Menjadi PNS / AR adalah salah satu tujuan hidup saya.					
Saya lebih berguna untuk masyarakat sebagai AR dibandingkan dengan profesi lainnya.					
Menjadi AR membuat saya dapat berinteraksi dan mengembangkan hubungan dengan orang lain yang berasal dari berbagai daerah.					

Kuesioner Bagian 4

Berilah jawaban untuk tiap pernyataan berikut yang paling sesuai dengan diri anda. Dimohon untuk memberikan jawaban dengan jujur, dengan memilih pilihan jawaban: **Tidak Pernah Dilakukan** : Jika anda merasa tidak pernah melakukan hal yang disebutkan dalam pernyataan **Hampir Tidak Pernah Dilakukan** : Jika anda merasa hampir tidak pernah melakukan hal yang disebutkan dalam pernyataan

Kadang-Kadang Dilakukan : Jika anda merasa kadang-kadang melakukan hal yang disebutkan dalam pernyataan **Hampir Selalu Dilakukan** : Jika anda merasa hampir selalu melakukan hal yang disebutkan dalam pernyataan **Selalu Dilakukan** : Jika anda merasa selalu melakukan hal yang disebutkan dalam pernyataan.

Pernyataan	Tidak Pernah Dilakukan	Hampir Tidak Pernah Dilakukan	Kadang – kadang Dilakukan	Hampir Selalu dilakukan	Selalu Dilakukan
Menghasilkan hasil kerja dalam jumlah yang telah ditentukan dalam target dan bahkan lebih.					
Membuat <i>deadline</i> dalam menyelesaikan pekerjaan.					
Menggunakan sumber daya yang tersedia untuk menunjang pekerjaan dengan efektif.					
Menyelesaikan pekerjaan sesuai yang tercantum dalam SKP dengan kualitas lebih					

Pernyataan	Tidak Pernah Dilakukan	Hampir Tidak Pernah Dilakukan	Kadang – kadang Dilakukan	Hampir Selalu dilakukan	Selalu Dilakukan
tinggi daripada rekan kerja.					
Akurat dalam menganalisis situasi kerja dan menentukan tindakan yang tepat.					
Menguasai tiap tugas yang diberikan dalam <i>Job Description</i> / sasaran kinerja.					
Memperhatikan detail dan tidak membuat kesalahan.					
Konsisten melakukan pekerjaan dengan standar yang telah ditentukan.					
Bertindak sebagai pegawai terbaik					

Pernyataan	Tidak Pernah Dilakukan	Hampir Tidak Pernah Dilakukan	Kadang – kadang Dilakukan	Hampir Selalu dilakukan	Selalu Dilakukan
dibawah supervisi atasan.					
Melakukan dan menghasilkan standar kualitas tinggi dalam tiap pekerjaan yang dilakukan.					
Membuat keputusan berdasarkan informasi-informasi yang tersedia dengan tepat.					

Peneliti mengucapkan terima kasih atas waktu dan partisipasi yang telah Bapak/Ibu berikan. Semoga penelitian ini dapat dirasakan manfaatnya untuk Direktorat Jenderal Pajak khususnya pegawai Account Representative yang terdapat di Indonesia.

Lampiran 2. Distribusi Frekuensi Jawaban

1. Frekuensi Jawaban *Psychological Capital* (X₁)

	Statistics		Mean
	Valid	Missing	
X1.1	82	0	.7195
X1.2	82	0	.5366
X1.3	82	0	.5000
X1.4	82	0	.4756
X1.5	82	0	.7073
X1.6	82	0	.6341
X1.7	82	0	.3780
X1.8	82	0	.5732
X1.9	82	0	.6585
X1.10	82	0	.8049
X1.11	82	0	.7561
X1.12	82	0	.7927
X1.13	82	0	.6829
X1.14	82	0	.7317
X1.15	82	0	.6829
X1.16	82	0	.8659
X1.17	82	0	.7317
X1.18	82	0	.8415
X1.19	82	0	.5610
X1.20	82	0	.6707
X1.21	82	0	.6220
X1.22	82	0	.1098
X1.23	82	0	.5488
X1.24	82	0	.7439
X1.25	82	0	.5732
X1.26	82	0	.8171
X1.27	82	0	.5976
X1.28	82	0	.4146
X1.29	82	0	.5000
X1.30	82	0	.7927
X1.31	82	0	.5244
X1.32	82	0	.6585
X1.33	82	0	.6463
X1.34	82	0	.7073
X1.35	82	0	.2683
X1.36	82	0	.7195
X1.37	82	0	.5244
X1.38	82	0	.7073
X1.39	82	0	.3049
X1.40	82	0	.5244

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	23	28.0	28.0	28.0
	1.00	59	72.0	72.0	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	38	46.3	46.3	46.3
	1.00	44	53.7	53.7	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	41	50.0	50.0	50.0
	1.00	41	50.0	50.0	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	43	52.4	52.4	52.4
	1.00	39	47.6	47.6	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	24	29.3	29.3	29.3
	1.00	58	70.7	70.7	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	30	36.6	36.6	36.6
	1.00	52	63.4	63.4	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	51	62.2	62.2	62.2
	1.00	31	37.8	37.8	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	35	42.7	42.7	42.7
	1.00	47	57.3	57.3	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	28	34.1	34.1	34.1
	1.00	54	65.9	65.9	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	16	19.5	19.5	19.5
	1.00	66	80.5	80.5	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	20	24.4	24.4	24.4
	1.00	62	75.6	75.6	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	17	20.7	20.7	20.7
	1.00	65	79.3	79.3	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	26	31.7	31.7	31.7
	1.00	56	68.3	68.3	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	22	26.8	26.8	26.8
	1.00	60	73.2	73.2	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	26	31.7	31.7	31.7
	1.00	56	68.3	68.3	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	11	13.4	13.4	13.4
	1.00	71	86.6	86.6	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	22	26.8	26.8	26.8
	1.00	60	73.2	73.2	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	13	15.9	15.9	15.9
	1.00	69	84.1	84.1	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	36	43.9	43.9	43.9
	1.00	46	56.1	56.1	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	27	32.9	32.9	32.9
	1.00	55	67.1	67.1	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	31	37.8	37.8	37.8
	1.00	51	62.2	62.2	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	73	89.0	89.0	89.0
	1.00	9	11.0	11.0	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	37	45.1	45.1	45.1
	1.00	45	54.9	54.9	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	21	25.6	25.6	25.6
	1.00	61	74.4	74.4	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	35	42.7	42.7	42.7
	1.00	47	57.3	57.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X1.26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	15	18.3	18.3	18.3
	1.00	67	81.7	81.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X1.27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	33	40.2	40.2	40.2
	1.00	49	59.8	59.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X1.28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	48	58.5	58.5	58.5
	1.00	34	41.5	41.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X1.29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	41	50.0	50.0	50.0
	1.00	41	50.0	50.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X1.30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	17	20.7	20.7	20.7
	1.00	65	79.3	79.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X1.31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	39	47.6	47.6	47.6
	1.00	43	52.4	52.4	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	28	34.1	34.1	34.1
	1.00	54	65.9	65.9	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.33

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	29	35.4	35.4	35.4
	1.00	53	64.6	64.6	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.34

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	24	29.3	29.3	29.3
	1.00	58	70.7	70.7	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.35

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	60	73.2	73.2	73.2
	1.00	22	26.8	26.8	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.36

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	23	28.0	28.0	28.0
	1.00	59	72.0	72.0	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.37

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	39	47.6	47.6	47.6
	1.00	43	52.4	52.4	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.38

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	24	29.3	29.3	29.3
	1.00	58	70.7	70.7	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.39

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	57	69.5	69.5	69.5
	1.00	25	30.5	30.5	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X1.40

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	39	47.6	47.6	47.6
	1.00	43	52.4	52.4	100.0
Total		82	100.0	100.0	

2. Frekuensi Jawaban *Personality-Job Fit* (X₂)

Statistics			
	N		Mean
	Valid	Missing	
X2.1	82	0	4.3537
X2.2	82	0	3.9634
X2.3	82	0	4.2317
X2.4	82	0	4.3659
X2.5	82	0	4.3171
X2.6	82	0	4.6341
X2.7	82	0	3.6951
X2.8	82	0	3.8780
X2.9	82	0	4.4512
X2.10	82	0	4.7073
X2.11	82	0	4.5244
X2.12	82	0	4.3293
X2.13	82	0	4.3537
X2.14	82	0	4.3780
X2.15	82	0	4.2439
X2.16	82	0	4.6220
X2.17	82	0	4.5244
X2.18	82	0	4.5854
X2.19	82	0	4.4024
X2.20	82	0	3.3659
X2.21	82	0	4.5244
X2.22	82	0	4.5122
X2.23	82	0	4.5000
X2.24	82	0	4.4634

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	2.4	2.4	2.4
2.00	7	8.5	8.5	11.0
3.00	12	14.6	14.6	25.6
5.00	61	74.4	74.4	100.0
Total	82	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	2.4	2.4	2.4
2.00	15	18.3	18.3	20.7
3.00	16	19.5	19.5	40.2
5.00	49	59.8	59.8	100.0
Total	82	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	9	11.0	11.0	12.2
	3.00	16	19.5	19.5	31.7
	5.00	56	68.3	68.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	8	9.8	9.8	11.0
	3.00	12	14.6	14.6	25.6
	5.00	61	74.4	74.4	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	6	7.3	7.3	8.5
	3.00	17	20.7	20.7	29.3
	5.00	58	70.7	70.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	4	4.9	4.9	6.1
	3.00	7	8.5	8.5	14.6
	5.00	70	85.4	85.4	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	7.3	7.3	7.3
	2.00	5	6.1	6.1	13.4
	3.00	34	41.5	41.5	54.9
	5.00	37	45.1	45.1	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.4	2.4	2.4
	2.00	8	9.8	9.8	12.2
	3.00	30	36.6	36.6	48.8
	5.00	42	51.2	51.2	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	7	8.5	8.5	9.8
	3.00	10	12.2	12.2	22.0
	5.00	64	78.0	78.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	2	2.4	2.4	3.7
	3.00	7	8.5	8.5	12.2
	5.00	72	87.8	87.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	6.1	6.1	6.1
	3.00	12	14.6	14.6	20.7
	5.00	65	79.3	79.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.7	3.7	3.7
	2.00	3	3.7	3.7	7.3
	3.00	17	20.7	20.7	28.0
	5.00	59	72.0	72.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	7.3	7.3	7.3
	2.00	3	3.7	3.7	11.0
	3.00	10	12.2	12.2	23.2
	5.00	63	76.8	76.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	3	3.7	3.7	4.9
	3.00	19	23.2	23.2	28.0
	5.00	59	72.0	72.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	7.3	7.3	7.3
	3.00	22	26.8	26.8	34.1
	5.00	54	65.9	65.9	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.7	3.7	3.7
	3.00	11	13.4	13.4	17.1
	5.00	68	82.9	82.9	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	5	6.1	6.1	7.3
	3.00	10	12.2	12.2	19.5
	5.00	66	80.5	80.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.9	4.9	4.9
	3.00	11	13.4	13.4	18.3
	5.00	67	81.7	81.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	5	6.1	6.1	7.3
	3.00	15	18.3	18.3	25.6
	5.00	61	74.4	74.4	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	7.3	7.3	7.3
	2.00	16	19.5	19.5	26.8
	3.00	31	37.8	37.8	64.6
	5.00	29	35.4	35.4	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	7	8.5	8.5	9.8
	3.00	7	8.5	8.5	18.3
	5.00	67	81.7	81.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	4	4.9	4.9	6.1
	3.00	12	14.6	14.6	20.7
	5.00	65	79.3	79.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.4	2.4	2.4
	2.00	5	6.1	6.1	8.5
	3.00	9	11.0	11.0	19.5
	5.00	66	80.5	80.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X2.24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.4	2.4	2.4
	2.00	7	8.5	8.5	11.0
	3.00	7	8.5	8.5	19.5
	4.00	1	1.2	1.2	20.7
	5.00	65	79.3	79.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

3. Frekuensi Jawaban Motivasi Intrinsik (X₃)

Statistics

	N		Mean
	Valid	Missing	
X3.1	82	0	4.5610
X3.2	82	0	4.5488
X3.3	82	0	4.1829
X3.4	82	0	4.7439
X3.5	82	0	4.3171
X3.6	82	0	4.3415
X3.7	82	0	3.5366
X3.8	82	0	3.8780
X3.9	82	0	4.4634

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	5	6.1	6.1	7.3
	3.00	8	9.8	9.8	17.1
	4.00	1	1.2	1.2	18.3
	5.00	67	81.7	81.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.4	2.4	2.4
	2.00	2	2.4	2.4	4.9
	3.00	11	13.4	13.4	18.3
	4.00	1	1.2	1.2	19.5
	5.00	66	80.5	80.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.4	2.4	2.4
	2.00	6	7.3	7.3	9.8
	3.00	20	24.4	24.4	34.1
	4.00	1	1.2	1.2	35.4
	5.00	53	64.6	64.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	1	1.2	1.2	2.4
	3.00	7	8.5	8.5	11.0
	5.00	73	89.0	89.0	100.0
		Total	82	100.0	100.0

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	7.3	7.3	7.3
	3.00	19	23.2	23.2	30.5
	5.00	57	69.5	69.5	100.0
		Total	82	100.0	100.0



X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	4	4.9	4.9	6.1
	3.00	19	23.2	23.2	29.3
	5.00	58	70.7	70.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.7	3.7	3.7
	2.00	8	9.8	9.8	13.4
	3.00	42	51.2	51.2	64.6
	5.00	29	35.4	35.4	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X3.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.7	3.7	3.7
	2.00	10	12.2	12.2	15.9
	3.00	25	30.5	30.5	46.3
	5.00	44	53.7	53.7	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X3.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	6.1	6.1	6.1
	3.00	14	17.1	17.1	23.2
	4.00	1	1.2	1.2	24.4
	5.00	62	75.6	75.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

4. Frekuensi Jawaban Motivasi Ekstrinsik (X₄)

Statistics

	N		Mean
	Valid	Missing	
X4.1	82	0	4.7683
X4.2	82	0	4.5854
X4.3	82	0	4.7927
X4.4	82	0	4.7439
X4.5	82	0	4.6829
X4.6	82	0	4.8171
X4.7	82	0	4.7073
X4.8	82	0	4.7805
X4.9	82	0	4.4390
X4.10	82	0	3.9268
X4.11	82	0	4.3780
X4.12	82	0	4.4878
X4.13	82	0	4.5610
X4.14	82	0	4.5976
X4.15	82	0	4.5122

X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	2.4	2.4	2.4
2.00	2	2.4	2.4	4.9
3.00	2	2.4	2.4	7.3
4.00	1	1.2	1.2	8.5
5.00	75	91.5	91.5	100.0
Total	82	100.0	100.0	

X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.2	1.2	1.2
2.00	3	3.7	3.7	4.9
3.00	10	12.2	12.2	17.1
4.00	1	1.2	1.2	18.3
5.00	67	81.7	81.7	100.0
Total	82	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	3.00	6	7.3	7.3	8.5
	4.00	1	1.2	1.2	9.8
	5.00	74	90.2	90.2	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.4	2.4	2.4
	3.00	7	8.5	8.5	11.0
	4.00	1	1.2	1.2	12.2
	5.00	72	87.8	87.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.4	2.4	2.4
	2.00	3	3.7	3.7	6.1
	3.00	4	4.9	4.9	11.0
	4.00	1	1.2	1.2	12.2
	5.00	72	87.8	87.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X4.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	1	1.2	1.2	2.4
	3.00	3	3.7	3.7	6.1
	4.00	2	2.4	2.4	8.5
	5.00	75	91.5	91.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	



X4.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	4	4.9	4.9	6.1
	3.00	3	3.7	3.7	9.8
	4.00	2	2.4	2.4	12.2
	5.00	72	87.8	87.8	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X4.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.4	2.4	2.4
	3.00	4	4.9	4.9	7.3
	4.00	2	2.4	2.4	9.8
	5.00	74	90.2	90.2	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X4.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	2	2.4	2.4	3.7
	3.00	17	20.7	20.7	24.4
	4.00	2	2.4	2.4	26.8
	5.00	60	73.2	73.2	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X4.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	7	8.5	8.5	9.8
	3.00	30	36.6	36.6	46.3
	4.00	3	3.7	3.7	50.0
	5.00	41	50.0	50.0	100.0
Total		82	100.0	100.0	

X4.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.4	2.4	2.4
	2.00	2	2.4	2.4	4.9
	3.00	18	22.0	22.0	26.8
	4.00	1	1.2	1.2	28.0
	5.00	59	72.0	72.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X4.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.4	2.4	2.4
	2.00	4	4.9	4.9	7.3
	3.00	10	12.2	12.2	19.5
	4.00	2	2.4	2.4	22.0
	5.00	64	78.0	78.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X4.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.9	4.9	4.9
	3.00	11	13.4	13.4	18.3
	4.00	2	2.4	2.4	20.7
	5.00	65	79.3	79.3	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X4.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	4	4.9	4.9	6.1
	3.00	8	9.8	9.8	15.9
	4.00	1	1.2	1.2	17.1
	5.00	68	82.9	82.9	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

X4.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	2	2.4	2.4	3.7
	3.00	14	17.1	17.1	20.7
	4.00	2	2.4	2.4	23.2
	5.00	63	76.8	76.8	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

5. Frekuensi Jawaban Kinerja *Account Representative* (Y)

Statistics

	N		Mean
	Valid	Missing	
Y1	82	0	4.0366
Y2	82	0	4.0244
Y3	82	0	4.1341
Y4	82	0	3.7683
Y5	82	0	3.8902
Y6	82	0	3.9512
Y7	82	0	3.9512
Y8	82	0	4.1463
Y9	82	0	3.7927
Y10	82	0	3.8415
Y11	82	0	4.0732



Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	3.00	17	20.7	20.7	22.0
	4.00	41	50.0	50.0	72.0
	5.00	23	28.0	28.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.4	2.4	2.4
	3.00	19	23.2	23.2	25.6
	4.00	36	43.9	43.9	69.5
	5.00	25	30.5	30.5	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	3	3.7	3.7	4.9
	3.00	7	8.5	8.5	13.4
	4.00	44	53.7	53.7	67.1
	5.00	27	32.9	32.9	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.7	3.7	3.7
	3.00	25	30.5	30.5	34.1
	4.00	42	51.2	51.2	85.4
	5.00	12	14.6	14.6	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	1	1.2	1.2	2.4
	3.00	21	25.6	25.6	28.0
	4.00	42	51.2	51.2	79.3
	5.00	17	20.7	20.7	100.0
Total		82	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	6.1	6.1	6.1
	3.00	13	15.9	15.9	22.0
	4.00	45	54.9	54.9	76.8
	5.00	19	23.2	23.2	100.0
Total		82	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	3.00	13	15.9	15.9	17.1
	4.00	56	68.3	68.3	85.4
	5.00	12	14.6	14.6	100.0
Total		82	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.9	4.9	4.9
	3.00	6	7.3	7.3	12.2
	4.00	46	56.1	56.1	68.3
	5.00	26	31.7	31.7	100.0
Total		82	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	1	1.2	1.2	2.4
	3.00	22	26.8	26.8	29.3
	4.00	48	58.5	58.5	87.8
	5.00	10	12.2	12.2	100.0
Total		82	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.9	4.9	4.9
	3.00	19	23.2	23.2	28.0
	4.00	45	54.9	54.9	82.9
	5.00	14	17.1	17.1	100.0
Total		82	100.0	100.0	

Y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.2	1.2	1.2
	2.00	2	2.4	2.4	3.7
	3.00	8	9.8	9.8	13.4
	4.00	50	61.0	61.0	74.4
	5.00	21	25.6	25.6	100.0
Total		82	100.0	100.0	

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas**1. Psychological Capital (X₁)**

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.2	Pearson Correlation	.413**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.3	Pearson Correlation	.418**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.4	Pearson Correlation	.320**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	82
X1.5	Pearson Correlation	.360**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	82
X1.6	Pearson Correlation	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.7	Pearson Correlation	.257*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	82
X1.8	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.9	Pearson Correlation	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.10	Pearson Correlation	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X1
X1.11	Pearson Correlation	.353**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	82
X1.12	Pearson Correlation	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.13	Pearson Correlation	.224*
	Sig. (2-tailed)	.043
	N	82
X1.14	Pearson Correlation	.466**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.15	Pearson Correlation	.442**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.16	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.17	Pearson Correlation	.448**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.18	Pearson Correlation	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.19	Pearson Correlation	.438**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.20	Pearson Correlation	.263*
	Sig. (2-tailed)	.017
	N	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X1
X1.21	Pearson Correlation	.387**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.22	Pearson Correlation	.438**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.23	Pearson Correlation	.416**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.24	Pearson Correlation	.467**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.25	Pearson Correlation	.397**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.26	Pearson Correlation	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.27	Pearson Correlation	.369**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	82
X1.28	Pearson Correlation	.338**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	82
X1.29	Pearson Correlation	.382**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.30	Pearson Correlation	.513**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		X1
X1.31	Pearson Correlation	.235*
	Sig. (2-tailed)	.033
	N	82
X1.32	Pearson Correlation	.336**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	82
X1.33	Pearson Correlation	.315**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	82
X1.34	Pearson Correlation	.327**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	82
X1.35	Pearson Correlation	.321**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	82
X1.36	Pearson Correlation	.296**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	82
X1.37	Pearson Correlation	.318**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	82
X1.38	Pearson Correlation	.364**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	82
X1.39	Pearson Correlation	.396**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X1.40	Pearson Correlation	.471**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level

2. Personality-Job Fit (X₂)

Correlations

		X ₂
X2.1	Pearson Correlation	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.2	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.3	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.4	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.5	Pearson Correlation	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.6	Pearson Correlation	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.7	Pearson Correlation	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.8	Pearson Correlation	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.9	Pearson Correlation	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.10	Pearson Correlation	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.11	Pearson Correlation	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.12	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		X2
X2.13	Pearson Correlation	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.14	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.15	Pearson Correlation	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.16	Pearson Correlation	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.17	Pearson Correlation	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.18	Pearson Correlation	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.19	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.20	Pearson Correlation	.428**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.21	Pearson Correlation	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.22	Pearson Correlation	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.23	Pearson Correlation	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X2.24	Pearson Correlation	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level

3. Motivasi Intrinsik (X₃)

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X3.2	Pearson Correlation	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X3.3	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X3.4	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X3.5	Pearson Correlation	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X3.6	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X3.7	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X3.8	Pearson Correlation	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X3.9	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level

4. Motivasi Ekstrinsik (X₄)

Correlations

		X ₄
X4.1	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.2	Pearson Correlation	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.3	Pearson Correlation	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.4	Pearson Correlation	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.5	Pearson Correlation	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.6	Pearson Correlation	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.7	Pearson Correlation	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.8	Pearson Correlation	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.9	Pearson Correlation	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.10	Pearson Correlation	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.11	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.12	Pearson Correlation	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.13	Pearson Correlation	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.14	Pearson Correlation	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
X4.15	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level

5. Kinerja Account Representative (Y)

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y2	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y3	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y4	Pearson Correlation	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y5	Pearson Correlation	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y6	Pearson Correlation	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y7	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y8	Pearson Correlation	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y9	Pearson Correlation	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y10	Pearson Correlation	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82
Y11	Pearson Correlation	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Lampiran 4. Hasil Uji Reabilitas

1. *Psychological Capital (X₁)*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	40

2. *Personality-Job Fit (X₂)*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	24

3. *Motivasi Intrinsik (X₃)*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	9

4. *Motivasi Ekstrinsik (X₄)*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	15

5. *Kinerja Account Representative (Y)*

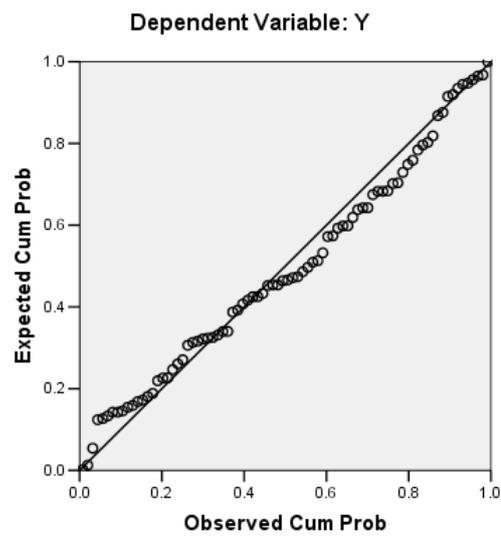
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	11

Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Multikolinieritas

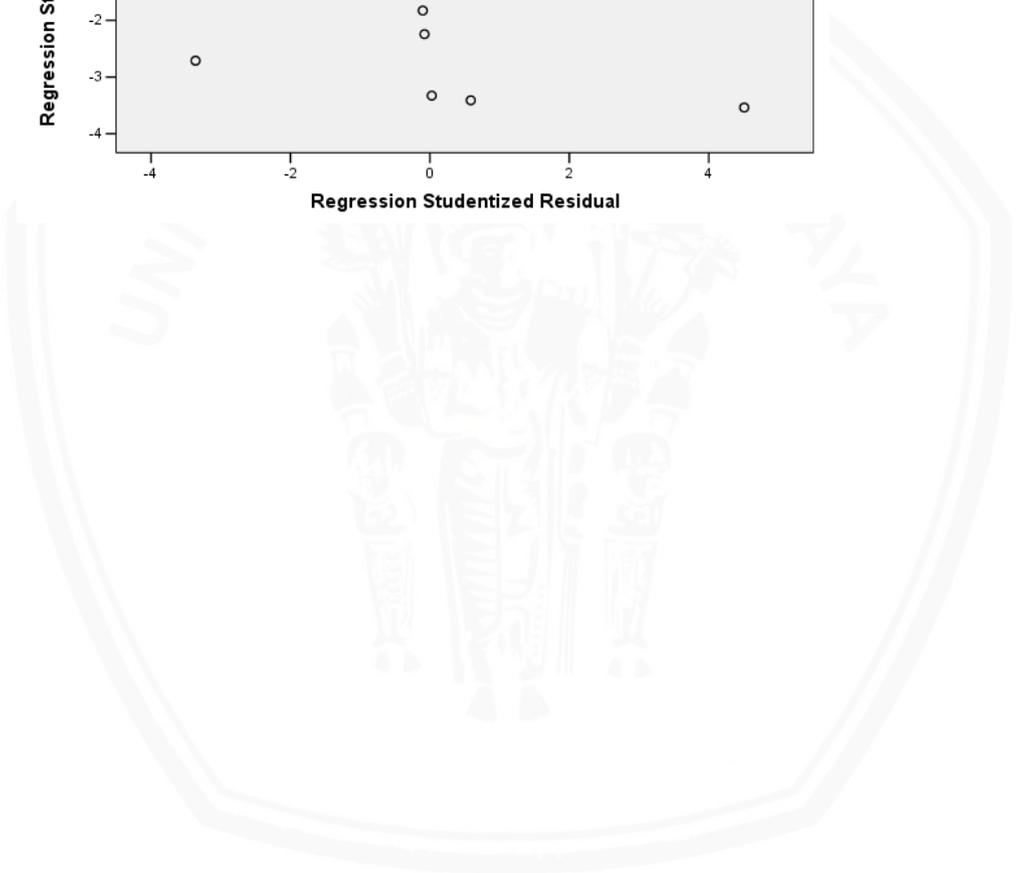
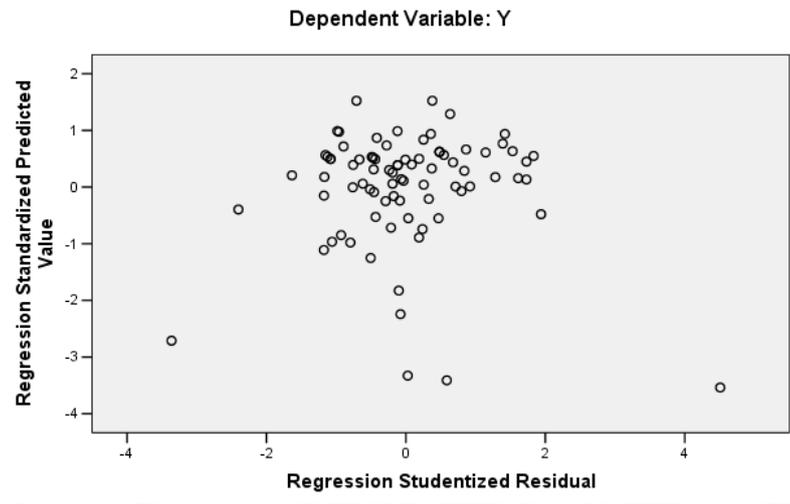
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VF
1	(Constant)	12.663	3.787		3.344	.001		
	X1	.253	.081	.273	3.135	.002	.788	1.269
	X2	.079	.039	.236	2.049	.044	.450	2.224
	X3	.337	.118	.339	2.855	.006	.425	2.353
	X4	.050	.073	.074	.688	.493	.512	1.952

a. Dependent Variable: Y

3. Heteroskedastisitas

Scatterplot



Lampiran 6. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.734 ^a	.539	.515	4.76613	2.429

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

2. Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2044.382	4	511.096	22.499	.000 ^a
	Residual	1749.130	77	22.716		
	Total	3793.512	81			

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

3. Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.663	3.787		3.344	.001		
	X1	.253	.081	.273	3.135	.002	.788	1.269
	X2	.079	.039	.236	2.049	.044	.450	2.224
	X3	.337	.118	.339	2.855	.006	.425	2.353
	X4	.050	.073	.074	.688	.493	.512	1.952

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 7. Surat Keterangan Penelitian

1. Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Selatan

	KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA SELATAN I <small>GEDUNG MAR'IE MUHAMMAD KANTOR PUSAT DIREKTORAT JENDERAL PAJAK LANTAI 24 JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO NO.40-42, JAKARTA SELATAN 12190 TELEPON (021) 5250208, 5251609 EXT.52461; FAKSIMILE (021) 5256042; SITUS www.pajak.go.id LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 1500200, EMAIL: pusat.pengaduan.pajak@gmail.com</small>	
<hr/>		
Nomor	: S- 75/WPJ.04/BD.05/2018	16 April 2018
Sifat	: Biasa	
Hal	: Pemberian Izin Riset	
<p>Yth. Ketua Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya Jl. M.T. Haryono 163, Malang, 65145</p>		
<p>Sehubungan dengan surat Saudara nomor 3907/UN10.F03.12.12/PN/2018 tanggal 23 Maret 2018 hal Izin Riset Penulisan Skripsi, atas:</p> <p>Nama/NIM : Malvin Krisna Satria / 145030407111002</p> <p>dengan ini kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan I memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuesioner/penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Jakarta sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 34 UU KUP.</p> <p>Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan wajib memberikan satu <i>soft-copy</i> hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi bahan masukan bagi kami. <i>Soft-copy</i> dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id</p> <p>Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya</p>		
		<p>a.n. Kepala Kanwil DJP Kepala Bidang P2Humas</p> <p> Fadli NIP 19690614 199003 1 003</p>
<p>Kp: BD.05/BD.0501</p>		

2. Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA TIMUR**

GEDUNG MAR'IE MUHAMMAD LANTAI 25 JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO KAV. 40 - 42, JAKARTA
TELEPON (021) 5250208, 5251609; FAKSIMILE (021) 52970843; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
Email pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S- 782 MWPJ.20/2018
Sifat : Biasa
Hal : Pemberian Ijin Riset

9 April 2018

Yth. Ketua Program Studi Perpajakan
Universitas Brawijaya
Jalan MT. Haryono 163 Malang Jawa Timur

Sehubungan dengan surat dari Ketua Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya Nomor : 3907/UN10.F3.12.12/PN/2018 tanggal 23 Maret 2018 yang telah kami terima lengkap tanggal 6 April 2018 tentang Permohonan Ijin Riset,atas:

Nama : Malvin Krisna Satria
NIM : 145030407111002

Dengan ini Kanwil DJP Jakarta Timur memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk Penelitian dan/atau Riset pada KPP Madya Jakarta Timur sepanjang bahan-bahan keterangan/ data yang di dapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/ negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/ penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu **Soft-copy** hasil riset/ penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. **Soft-Copy** dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut : perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kantor

Harta Indra Tarigan

NIP19580825 198012 1 001

3. Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA UTARA

JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO KAV. 40-42, JAKARTA SELATAN 12190
TELEPON (021) 5262880, 5250208; FAKSIMILE (021) 52970862; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S- ~~34~~ /WPJ.21/BD.05/2018

6 April 2018

Sifat : Biasa

Hal : Pemberian Izin Riset

Yth. Kepala KPP Madya Jakarta Utara
Gedung MTO Lt.8-9, Jalan Ridwan Rais No.5A-7, Gambir
Jakarta Pusat 10110

Sehubungan dengan surat Saudara nomor SP-194/WPJ.21/KP.06/2018 tanggal 29 Maret 2018 hal Penyampaian Permohonan Izin Riset atas:

Nama / NPM : Malvin Krisna Satria / 145030407111002

Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya

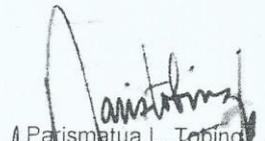
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Psikologis, Demografis, dan Motivasi Terhadap Kinerja Account Representative di Jakarta.

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jakarta Utara memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan Penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui e-mail ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id dan p2humas.kwiakut@gmail.com.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor,
Kepala Bidang P2Humas


Parismatua L. Tobing
NIP 19660806 199310 1 001

Tembusan Yth :

1. Kepala Kanwil DJP Jakarta Utara
2. Universitas Brawijaya

KP. RC.05/BD.05/2018

4. Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA BARAT**

GEDUNG UTAMA KP DJP LANTAI 22, JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO NO. 40-42 JAKARTA SELATAN 12190
TELEPON (021) 5262880 PSW 52209, FAKSIMILE (021) 5262148
SITUS www.pajak.go.id, LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 1500200

Nomor : S - 38 /WPJ.05/BD.05/2018 06 April 2018
Sifat : Biasa
Hal : Pemberian Izin Riset/Penelitian

Yth. Pimpinan Universitas Brawijaya
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145

Sehubungan dengan surat Saudara nomor : 3907/UN10.F03.12.12/PN/2018 tanggal 23 Maret 2018 hal Riset/Survey atas :

Nama / NIM : Malvin Krisna Satria / 145030407111002
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Psikologis, Demografis, dan Motivasi Terhadap Kinerja Account Representative di Jakarta

dengan ini Kanwil DJP Jakarta Barat memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penyebaran kuesioner pada KPP Madya Jakarta Barat sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan.pajak@gmail.com dan p2humas.jakbar@gmail.com.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor
Kepala Bidang P2 Humas



Henny Suatri Suardi
NIP. 196710051995032001

Tembusan :
1. KPP Madya Jakarta Barat



5. Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA PUSAT

JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO KAV. 40 - 42, JAKARTA 12190
TELEPON (021) 5250208, 5262880; FAKSIMILE (021) 5736066. SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADJUAN KRING PAJAK (021) 1500200
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id
Twitter@Kwf_DJP_Jakpus, Facebook [kwldjipakpus](https://www.facebook.com/kwldjipakpus), Youtube P2Humas Jakpus

Nomor : S - 278 /WPJ.06/BD.05/2018 9 April 2018
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset

Yth. Ketua Program Studi Perpajakan
Universitas Brawijaya

Jalan MT. Haryono 163, Malang 65145,
Indonesia

Sehubungan dengan surat Saudara nomor: 3907/UN10.F03.12,12/PN/2018 tanggal 23 Maret 2018 hal Riset/Survey atas:

Nama : Malvin Krisna Satria
NIM / NPM : 145030407111002

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuesioner/penelitian dan/atau riset pada KPP Madya Jakarta Pusat, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat hanya digunakan untuk keperluan akademis, tidak untuk dipublikasikan, dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id dan p2humas.jakpus@gmail.com

Demikian, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor,
Kepala Bidang P2 Humas



NIP. 43710115 199503 2 0016

Tembusan:
Kepala Kanwil DJP Jakarta Pusat

Lampiran 8. Curriculum Vitae**CURRICULUM VITAE**

DATA PRIBADI	
Nama Lengkap	: Malvin Krisna Satria
Tempat, Tanggal Lahir	: Jakarta, 15 Januari 1996
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Agama	: Kristen
Alamat	: Jalan Pengadegan Utara Raya No. 9 RT 11/06 Pancoran, Jakarta Selatan, DKI Jakarta
Email	: malvinkrisna@yahoo.com
Telepon	: 081230063001



LATAR BELAKANG PENDIDIKAN	
SD Santo Fransiskus Asisi Jakarta	(2002-2008)
SMPK 5 BPK PENABUR Jakarta	(2008-2011)
SMAK 7 BPK PENABUR Jakarta	(2011-2014)
Universitas Brawijaya	(2014-2018)

PENGALAMAN ORGANISASI	
Kementrian Atlet Basket – MAFIOSO	(2015)
Kepala Divisi Humas – HIMAPAJAK	(2016)
Majelis Permusyawaratan Mahasiswa - FIA UB	(2016)
CO. HUMDAN – ITSA	(2016)
LO. Internasional – Java Jazz Festival	(2017)
Event Committee – Ismaya Live	(2017)
Creative Director – Arkananta EO.	(2017)
Chosen Delegates – Rome MUN	(2017)

KARYA ILMIAH	
Laporan Magang – Deloitte Tax Solution Jakarta	
Skripsi – Universitas Brawijaya	