

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI KINERJA PEGAWAI**

**Sagung Dyah Maharani Putri**  
**Vivi Adeyani Tandean \***

Program Studi Akuntansi, Kwik Kian Gie School Of Business, Jl. Yos Sudarso Kav. 87, Jakarta 14350

**Abstract**

*News cases of tax evasion by tax officials domotivasi employee performance raises taxes so as to reduce state tax revenue target. Tax authorities need to develop a competency model and factors - factors that affect the performance of employees so that it can be used as a basis for the development of human resources. To produce an excellent performance, employee taxes requires intellectual ability, emotional and spiritual. Intellectual abilities related to their competence, studying the tax laws and business processes taxpayer. Emotional abilities needed to understand the characteristics of the taxpayer while the spiritual abilities necessary to maintain the integrity of tax officials as the state apparatus. In this study, researchers used a questionnaire as a data collection instruments with non-probability sampling technique sampling. The object of this research is all tax officials who are still actively working at the Tax Office (KPP) Pratama Jakarta Sunter. Researchers used the whole object as a sample because the number of respondents who slightly. The research objective is to identify and analyze whether intellectual ability, emotional and spiritual abilities ability positive significant effect on employee performance KPP Pratama Jakarta Sunter either partially or simultaneously. The test results show that the hypothesis of intellectual ability, emotional ability, and spiritual capabilities either partially or along -Same positive significant effect on the performance of tax officials.*

*Keywords: Intellectual , Emotional, Spiritual, Performance Officer*

**Abstrak**

Pemberitaan kasus penggelapan pajak oleh pegawai pajak menimbulkan domotivasi kinerja pegawai pajak sehingga dapat mengurangi target penerimaan pajak negara. Direktorat Jenderal Pajak perlu mengembangkan model kompetensi dan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawainya sehingga dapat dijadikan dasar pengembangan sumber daya manusia. Untuk menghasilkan suatu kinerja yang prima, pegawai pajak memerlukan kemampuan intelektual, emosional dan spiritual. Kemampuan intelektual terkait dengan kompetensi yang dimiliki, mempelajari peraturan perpajakan dan proses bisnis wajib pajak. Kemampuan emosional diperlukan untuk memahami karakteristik wajib pajak sedangkan kemampuan spiritual diperlukan untuk menjaga integritas pegawai pajak sebagai aparat negara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Obyek penelitian ini adalah seluruh pegawai pajak yang masih aktif bekerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Sunter. Peneliti menggunakan seluruh obyek sebagai sampel karena jumlah respondennya yang sedikit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa apakah kemampuan intelektual, kemampuan emosional dan kemampuan spiritual berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Sunter baik secara parsial maupun simultan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kemampuan intelektual, kemampuan emosional, dan kemampuan spiritual baik secara parsial maupun bersama –sama berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai pajak.

Kata kunci : Intelektual, Emosional, Spiritual, Kinerja Pegawai.

---

\* Alamat kini: Kwik Kian Gie School Of Business, Jln Yos Sudarso Kav. 87 Sunter , Jakarta 14350  
Penulis untuk Korespondensi: Telp. (021) 65307062 Ext. 708. E-mail: vivi.tandean@kwikkiangie.ac.id

## Pendahuluan

**K**esejahteraan bagi seluruh masyarakat merupakan salah satu tujuan utama dari pembangunan nasional di Indonesia. Faktor penting yang mempengaruhi pembangunan nasional adalah jumlah penerimaan negara. Salah satu sumber penerimaan utama negara Indonesia adalah penerimaan dari sektor pajak. Sesuai dengan fungsinya yaitu *budgetair*, penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama dalam APBN. Wiyoso Hadi (2012) menyatakan bahwa hampir 70% dana APBN berasal dari penerimaan pajak. Lembaga pemerintah yang mengelola perpajakan negara Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu direktorat jenderal yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Reformasi dan modernisasi telah dilakukan oleh DJP guna memperbaiki sistem kinerja dan meningkatkan rasio penerimaan negara dari sektor pajak. Fase pertama dari reformasi dilaksanakan dari tahun 2002 hingga 2009. Perubahan ini merupakan bagian dari Reformasi Birokrasi dibawah Kementerian Keuangan dan berfokus kepada menciptakan organisasi kinerja dan menghilangkan korupsi.

Namun pada nyatanya sampai saat ini masih banyak kasus korupsi yang menyangkut pegawai pajak yang semakin mencoreng citra Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Yayu Qomariah (2012), salah satu kasus terbesarnya adalah kasus penyuapan mafia pajak, Gayus Tambunan. Kasus yang terjadi di sekitar tahun 2009 ini berhasil mencoreng kepercayaan publik akan kinerja pegawai pajak. Kasus Gayus Tambunan ini seolah membuka gerbang bagi terungkapnya kasus penggelapan pajak yang dilakukan oleh pegawai Direktorat Jenderal Pajak lainnya, sebut saja kasus Bahasyim Assifie, Dhana Widyatmika, hingga kasus Tommy Hindratno. Kasus penggelapan pajak yang semakin lama semakin terbongkar tersebut semakin menambah beban berat bagi

pegawai pajak. Label “koruptor” seolah-olah menempel pada setiap pegawai pajak. Hal itu dikhawatirkan dapat menimbulkan demotivasi dari kinerja pegawai pajak, sehingga dapat mengurangi target penerimaan pajak negara. Permasalahan menurunnya kinerja pegawai yang dihadapi setiap organisasi sebenarnya merupakan permasalahan klasik yang selalu menarik untuk didiskusikan. Setiap organisasi tentunya perlu menetapkan standar kinerja dan melakukan penilaian atas kinerja tersebut. Direktorat Jenderal Pajak pun tak luput dari hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak perlu mengembangkan model kompetensi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sehingga dapat dijadikan dasar pengembangan sumber daya manusia.

Untuk menghasilkan suatu kinerja yang prima, pegawai pajak memerlukan kemampuan intelektual, emosional, dan spiritual. Kemampuan intelektual terkait dengan kompetensi yang dimiliki, diperlukan untuk menggali potensi, mempelajari peraturan-peraturan perpajakan dan mempelajari proses bisnis wajib pajak. Kemampuan emosional diperlukan untuk memahami karakteristik wajib pajak. Sedangkan kemampuan spiritual diperlukan untuk menjaga integritas pegawai pajak sebagai aparat negara.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengadakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Sunter untuk mengetahui apakah kemampuan intelektual, kemampuan emosional, dan kemampuan spiritual dapat berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Jakarta Sunter. Alasan peneliti melakukan penelitian di KPP Pratama Jakarta Sunter adalah karena KPP Pratama Jakarta Sunter merupakan KPP yang memperoleh penghargaan sebagai Kantor Pelayanan Pajak dengan pelayanan terbaik kepada wajib pajak pada tahun 2012 dan 2014.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa apakah

kemampuan intelektual, kemampuan emosional dan kemampuan spiritual berpengaruh secara signifikan positif terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Sunter baik secara parsial maupun simultan. Manfaat penelitian ini bagi KPP Pratama Jakarta Sunter dapat membantu mengembangkan kualitas kinerja pegawainya sesuai dengan standar yang ditentukan guna mengoptimalkan penerimaan negara dan bagi pegawai pajak untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja mereka serta memperbaiki kinerja yang menurun.

### Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, apakah kemampuan intelektual, kemampuan emosional, dan kemampuan spiritual berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter.

### Kajian Pustaka

#### Definisi Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual dalam arti umum adalah suatu kemampuan umum yang membedakan kualitas orang yang satu dengan yang lain. Bila seseorang mengerti banyak hal, berulang kali dapat memilih tindakan yang efektif dalam situasi yang rumit, maka dia adalah orang yang mampu secara intelektual.

Menurut Robbins dan Judge (2007) kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental (berpikir dan menalar). Menurut Zohar dan Marshall (2007) dalam Nyoman Ari Surya Dharmawan (2013) kemampuan intelektual adalah kemampuan yang digunakan untuk memecahkan masalah logika maupun strategi.

#### Definisi Kemampuan Emosional

Zohar dan Marshall dalam Nyoman Ari Surya Dharmawan (2013) menyatakan bahwa

kemampuan emosional berarti memberikan rasa empati, cinta, motivasi, dan kemampuan menanggapi kesedihan atau kegembiraan secara tepat. Menurut Wibowo dalam Goleman (2007) menyatakan bahwa kemampuan emosi menunjuk kepada kemampuan mengenai perasaan diri sendiri serta perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, serta kemampuan mengelola emosi diri dengan baik dan dalam hubungannya dengan orang lain. Kemampuan emosi mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda namun saling melengkapi dengan kecerdasan akademik.

#### Definisi Kemampuan Spiritual

Danah Zohar dan Ian Marshall dalam Agustian (2004) mendefinisikan kemampuan spiritual sebagai kemampuan untuk menghadapi persoalan makna atau value, yaitu kemampuan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kemampuan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain. Kemampuan spiritual merupakan kemampuan tertinggi yang diperlukan untuk memfungsikan kemampuan intelektual dan kemampuan emosional.

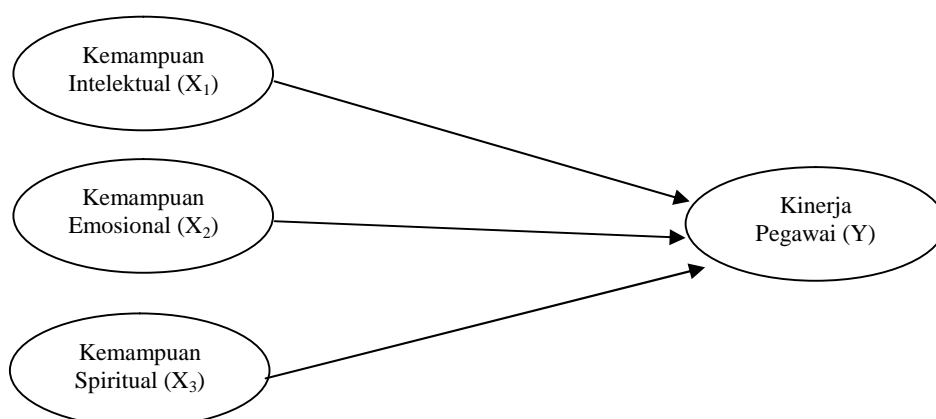
Sedangkan Gardner dalam Nyayu Khodijah (2014) mendefinisikan kemampuan spiritual sebagai kemampuan mengaktualisasi sesuatu yang bersifat transenden atau kesadaran akan nilai-nilai akidah keimanan, keyakinan akan kebesaran Tuhan. Menurut Agustian (2004) kemampuan spiritual merupakan kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan, melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya, dan memiliki pola pemikiran integralistik, serta berprinsip hanya karena Tuhan.

#### Definisi Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2007), kinerja berarti sesuatu hasil yang telah dikerjakan.

Hasil kerja tersebut dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

### Kerangka Pemikiran



### Metodologi Penelitian

#### Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kinerja dari pegawai. Penelitian ini dilakukan terhadap seluruh pegawai pajak yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter pada bulan Desember 2014 sampai Januari 2015.

#### Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel independennya adalah kemampuan intelektual ( $X_1$ ), kemampuan emosional ( $X_2$ ), dan kemampuan spiritual ( $X_3$ ). Sementara itu variabel dependen ( $Y$ ) adalah kinerja pegawai. Setiap variabel independen dan variabel dependen masing-masing memiliki dimensi dan indikator yang akan diukur dengan skala pengukuran Likert 5 point (sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju).

Sementara menurut Mulyadi dalam Anis Choiriyah (2013) kinerja adalah keberhasilan personel, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja seseorang sangat berkaitan erat dengan kerjasama tim. Keberhasilan hasil kerja seseorang amat bergantung dengan kualitas tim kerjanya.

### Teknik Pengambilan Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pajak yang aktif bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter. Peneliti menjadikan seluruh objek atau populasi sebagai sampel karena jumlah respondennya yang sedikit. Unit analisis meliputi pejabat eselon IV (10 orang), pejabat fungsional (17 orang) dan pelaksana (61 orang). Total responden sebanyak 88 orang. Dimana dari 88 kuesioner yang dibagikan oleh peneliti, sebanyak 72 kuesioner yang dikembalikan. Peneliti menggunakan metode *non probability sampling*. Sementara teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

### Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial. Analisis inferensial menurut Dwi Priyatno (2008) adalah analisis

yang menekankan pada hubungan antar variabel dengan melakukan pengujian hipotesis dan menyimpulkan hasil penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah metode statistik parametrik. Menurut Dwi Priyatno (2008), metode statistik parametrik adalah metode analisis data dengan menggunakan parameter-parameter tertentu seperti mean, median, standar deviasi, distribusi data normal, dan lain-lain. Dalam melakukan pengujian data, peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20.

### Uji Instrumen Pengumpulan Data

#### 1. Uji Validitas

Menurut Dwi Priyatno (2008) validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Peneliti akan menggunakan metode pengujian validitas item. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan uji validitas korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson).

#### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Dwi Priyatno (2008) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam penelitian ini akan digunakan metode Alpha (Cronbach's).

### Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Analisis yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen adalah regresi linier berganda. Untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (kemampuan

intelektual, kemampuan emosional, kemampuan spiritual) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kinerja pegawai) digunakan uji koefisien regresi secara parsial (uji t) dan uji koefisien regresi secara bersama – sama (uji F). Peneliti juga menggunakan analisis determinasi dalam regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen

### Hasil Dan Pembahasan

#### Hasil Penelitian

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua item dalam kuesioner penelitian ini valid sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai  $\alpha$  semua variabel lebih besar dari nilai 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai *Asymp.sig.* sebesar 0,569 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Nilai *tolerance* lebih besar 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil 10,00 sehingga dapat disimpulkan data tidak terjadi masalah multikolinearitas. Berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan metode *glesjer* diperoleh nilai signifikansi lebih besar 0,05 dapat disimpulkan data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Pada penelitian ini digunakan metode Durbin Watson, diperoleh nilai *d* sebesar 2,284, nilai ini dibandingkan dengan nilai tabel durbin-watson untuk nilai  $N=72$  dengan signifikansi 5%. Diketahui bahwa nilai  $d=2,284$  terletak di antara nilai  $d_u=1,703$  dan  $4-d_u=2,297$ , maka dapat

dikatakan tidak terjadi autokorelasi. Sehingga data layak digunakan dalam model regresi.

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda diketahui bahwa koefisien regresi variabel kemampuan intelektual ( $X_1$ ) sebesar 0,198 atau bernilai positif dan nilai  $t_{hitung} 2,385 > t_{tabel} 1,997$ . Nilai signifikansi  $0,020 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan intelektual berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Sunter secara parsial. Koefisien regresi variabel kemampuan emosional ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,248 atau bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kemampuan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Sunter secara parsial (Y) karena nilai  $t_{hitung} 2,452 > t_{tabel} 1,997$  dan nilai signifikansi  $0,017 < 0,05$ . Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel kemampuan spiritual ( $X_3$ ) adalah sebesar 0,326 atau bernilai positif. Nilai  $t_{hitung} 4,419 > t_{tabel} 1,997$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan spiritual berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Sunter secara parsial (Y). Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif dengan nilai  $F_{hitung} 49,763 > F_{tabel} 2,76$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan intelektual ( $X_1$ ), kemampuan emosional ( $X_2$ ) dan kemampuan spiritual ( $X_3$ ) secara bersama – sama berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Sunter (Y).

Berdasarkan analisis data menggunakan program SPSS versi 20 diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,687. Arti dari koefisien ini adalah bahwa variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel Y adalah sebesar 68,7% sedangkan sisanya

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pembahasan

### Pengaruh Kemampuan Intelektual Terhadap Kinerja Pegawai.

Hasil uji signifikansi parameter individual (uji t) yang telah dilakukan pada pembahasan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan intelektual terhadap kinerja pegawai. Dengan nilai  $t_{hitung} 2,385 > t_{tabel} 1,997$  dan nilai signifikansi  $0,020 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 terbukti. Semakin kompleks suatu pekerjaan dalam hal tuntutan pemrosesan informasi, semakin banyak kemampuan intelektual yang dituntut untuk dimiliki pegawai. Menurut Robbins dan Judge (2007) individu cerdas adalah pelaku kerja yang lebih baik. Mereka lebih kreatif, mempelajari pekerjaan dengan lebih cepat, lebih mampu beradaptasi dalam keadaan yang berubah, dan lebih baik dalam menemukan solusi untuk meningkatkan kinerja.

KPP Pratama Jakarta Sunter pun sangat mengutamakan kemampuan intelektual setiap pegawainya. Hal itu dapat dilihat sejak tahap awal perekrutan pegawai pajak. Setiap calon pegawai tentunya akan mengikuti tes kecerdasan guna mengukur kemampuan intelektual mereka. Selain itu KPP Pratama Jakarta Sunter juga sering melaksanakan rapat pembinaan dari kepala kantor atau dari pihak eksternal guna mensosialisasikan setiap peraturan, informasi dan melakukan bimbingan kepada pegawainya. Seminar pendidikan dan *In House Training* bagi para pegawai juga kerap kali dilaksanakan, semua itu dilakukan demi meningkatkan kemampuan intelektual pegawainya.

### Pengaruh Kemampuan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji signifikansi parameter individual (uji t) yang telah dilakukan pada pembahasan

hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Dimana nilai  $t_{hitung}$   $2,452 > t_{tabel}$   $1,997$  dan nilai signifikansinya  $0,017 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 terbukti. Emosi sangat diperlukan oleh pegawai untuk tetap berpikir secara rasional. Karena emosi memberikan informasi penting mengenai bagaimana kita memahami dunia di sekitar kita. Meskipun mungkin menurut kita sebuah komputer adalah unggul secara intelektual, seorang manusia yang kosong secara emosi tidak akan mampu berfungsi.

Kinerja pegawai pada KPP Pratama Jakarta Sunter pun sangat dipengaruhi oleh kemampuan emosional dari pegawainya. Emosi positif yang dimiliki oleh pegawai pajak tentunya akan membantu mereka untuk mampu mengelola hubungan baik dengan wajib pajaknya. Selain itu emosi positif juga mampu memberikan motivasi kerja bagi pegawai dan membantu pegawai dalam bersosialisasi dengan rekan kerjanya ataupun dengan wajib pajak. Untuk melatih karakter emosi dari setiap pegawai pajak, pihak Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan suatu pelatihan yang bertujuan untuk membentuk *character building* dari pegawai serta membantu pegawai dalam menerapkan kerjasama.

### **Pengaruh Kemampuan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil uji signifikansi parameter individual (uji t) yang telah dilakukan pada pembahasan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan spiritual terhadap kinerja pegawai. Dimana nilai  $t_{hitung}$   $4,419 > t_{tabel}$   $1,997$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 terbukti. Kemampuan spiritual membantu manusia untuk mampu mengekspresikan dan memaknai setiap pekerjaannya dan dapat menyelaraskan antara emosi, perasaan, dan otak. Seorang pegawai mampu memberikan

hasil kinerja yang maksimal apabila ia diberikan kesempatan untuk mengekspresikan seluruh potensi diri yang dimilikinya. Kemampuan spiritual mempengaruhi tujuan seseorang dalam mencapai karirnya di dunia kerja. Seseorang yang membawa makna spiritualitas dalam kerjanya akan merasakan hidup dan pekerjaannya lebih berarti, yang mampu mendorong dan memotivasi dirinya untuk lebih meningkatkan kinerja yang dimilikinya.

### **Pengaruh Kemampuan Intelektual, Kemampuan Emosional, dan Kemampuan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai.**

Pengujian secara simultan (uji F) atas ketiga variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 4 terbukti. Kemampuan intelektual, kemampuan emosional, dan kemampuan spiritual mampu memberikan pengaruh sebesar 68,7% terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian terhadap kinerja pegawai pajak KPP Pratama Jakarta Sunter menunjukkan bahwa lebih dari 50% kualitas kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan intelektual, kemampuan emosional, dan kemampuan spiritual. Penghargaan sebagai KPP dengan pelayanan terbaik di tahun 2014 serta target penerimaan pajak yang selalu tercapai menunjukkan bahwa kinerja yang dihasilkan oleh pegawai pajak Sunter sudah baik. Kinerja baik tersebut tidak terlepas dari tingkat kemampuan intelektual, kemampuan emosional, serta kemampuan spiritual pegawainya yang tinggi.

Kemampuan intelektual mampu memberikan pegawai pajak logika dalam mengerjakan seluruh kewajiban kerjanya secara maksimal, emosi mampu memberikan pikiran rasional, mengelola emosi dalam menghadapi wajib pajak serta memberikan motivasi kepada pegawai dalam bekerja, dan spiritualitas menghantarkan pegawai ke dalam hati nuraninya yang memberikan nilai terdalam dan menuntun pegawai ke dalam

perbuatan-perbuatan sesuai dengan norma-norma yang ada.

## Simpulan Dan Saran

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang didapat adalah Terdapat cukup bukti bahwa kemampuan intelektual berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Jakarta Sunter. Terdapat cukup bukti bahwa kemampuan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Jakarta Sunter. Terdapat cukup bukti bahwa kemampuan spiritual berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Jakarta Sunter. Terdapat cukup bukti bahwa variabel kemampuan intelektual, kemampuan emosional, dan kemampuan spiritual secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Jakarta Sunter.

### Saran

#### a. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penambahan variabel independen lainnya seperti gaya kepemimpinan, dan imbalan. Dalam penelitian selanjutnya juga dapat menambah variabel *intervening* yang dapat memberikan pengaruh tidak langsung terhadap variabel. Misalnya variabel pelatihan dan variabel pengetahuan kerja. Untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik jika dilengkapi dengan wawancara ataupun pertanyaan tertulis sehingga dapat menggali semua hal yang menjadi tujuan dalam penelitian terkait. Sampel pada penelitian ini hanya terbatas pada pegawai yang bekerja di KPP Pratama Jakarta Sunter. Sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitiannya sehingga dapat diteliti apakah menunjukkan hasil yang berbeda jika sampel penelitiannya lebih luas.

#### b. Bagi KPP Pratama Jakarta Sunter

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa baik variabel kemampuan intelektual, kemampuan emosional, maupun kemampuan spiritual berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Untuk meningkatkan kemampuan intelektual pegawai dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan *knowledge* dan *skill* yang disesuaikan dengan tugas masing-masing pegawai. Sehingga kemampuan pegawai dalam menganalisa, memecahkan masalah pekerjaan serta menentukan suatu keputusan dapat lebih baik. Sementara untuk meningkatkan kemampuan emosional dan spiritual pegawai dapat dilakukan pula pelatihan-pelatihan baik secara internal maupun mengirim pegawai keluar untuk mendapat pelatihan. Mengingat cukup besarnya pengaruh kemampuan intelektual, kemampuan emosional, dan kemampuan spiritual pegawai tersebut terhadap kinerja; maka sebaiknya pelatihan-pelatihan tersebut dilakukan secara periodik. Sehingga dapat berdampak positif bagi kemajuan kinerja pegawai.

### Daftar Pustaka

- Agustian, Ary Ginanjar, 2004, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ Emotional Spiritual Quotient*, Jakarta : Penerbit Arga.
- Choiriyah, Anis, 2013, *Jurnal : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual, dan Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor dalam Kantor Akuntan Publik (Studi Empiris Pada Auditor dalam Kantor Akuntan Publik di Kota Padang dan Pekanbaru)*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

- Cooper, Donald R dan Pamela S. Schindler , 2008, *Business Research Methods McGraw Hill International Edition*, New York : The McGraw Hill Companies, Inc.
- Dayakisni, Tri dan Salis Yuniardi, 2004, *Psikologi Lintas Budaya*, Edisi ke-1, Malang : Penerbit Universitas Muhammadiyah.
- Dharmawan, Nyoman Ari Surya, 2013, *Jurnal : Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Pada Profesionalisme Kerja Auditor*, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Djasuli, Mohammad dan Nur Hidayah, 2011, *Jurnal : Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Emosional, dan Spiritual Terhadap Kinerja dengan Variabel Moderasi Kompetensi di Kabupaten Lamongan (Studi kasus SKPD Kabupaten Lamongan)*, Universitas Trunojoyo Madura.
- Goleman, Daniel, 1999, *Emotional Intelligence Kecerdasan Emosional Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*, Terjemahan oleh T.Hermaya, Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi,Wiyoso, Kemana Uang Pajak Kita?, diakses 23 April 2012, <http://www.pajak.go.id/content/article/ke-mana-uang-pajak-kita>
- Herawati, Trisna Nyoman dan Syukriyah Agustini, 2013, *Jurnal : Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Sikap Etis Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja*, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- Juliana, Sarah, 2014, *Skripsi : Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Kepemimpinan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Kota Tebing Tinggi*, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Khodijah, Nyayu, 2014, *Psikologi Pendidikan, Edisi ke-1*, Jakarta : Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Marpaung, Rio dan Citra Rumondang, 2013, *Jurnal : Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II Cabang SSK II Pekanbaru*, Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Notoprasetio, Christina Gunaeka, 2012, *Jurnal : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Auditor Terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Surabaya*, Fakultas Bisnis UNIKA Widya Mandala.
- Qamariah,Yayu, Makalah Kasus Korupsi “Gayus”, diakses tanggal 19 November 2012, <http://yayugamariah.blogspot.com/>.
- Prasetioaji, Ari, 2004, *Skripsi : Hubungan Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual dengan Perilaku Prosocial Guru Bimbingan dan Konseling di Kabupaten Pacitan*, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Priyatno, Dwi, 2008, *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service*

- Solution) untuk Analisis Data & Uji Statistik*, Yogyakarta : Penerbit MediaKom.
- Rahmasari, Lisda, 2012, *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan*, Fakultas Ekonomi Universitas AKI.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge , 2012, *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*, Edisi ke-12, Buku I, Terjemahan oleh Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Rosyid, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sedarmayanti, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung : Penerbit PT Refika Aditama.
- Sihombing, Oktavianus, 2013, Skripsi : *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan PT. Askes (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek Bandar Lampung)*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
- Sitompul, Juliana, Azwir Nasir, dan Lila Anggraini, 2013. Jurnal : *Effect of Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, Intelligence and Spiritual Organization Commitment To The Performance Of Provincial Auditor*, Universitas Riau.
- Sulistiyowati, Dita, 2012, Skripsi : *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Target Kinerja Individu Perawat Pelaksana Berdasarkan Indeks Kinerja Individu Di Gedung A Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo*, Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Trihandini, R.A Fabiola Meirnayati, 2005, Skripsi : *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Hotel Horison Semarang)*, Universitas Diponegoro.
- Waluyo, 2013, *Perpajakan Indonesia*, Edisi ke-11, Buku 1, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Yani, Fitri, 2011, Jurnal : *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Pemahaman Akuntansi*, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau.
- Zakiah, Farah, 2013, Skripsi : *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Pemahaman Akuntansi (Studi Empiris Mahasiswa Jurusan Akuntansi Angkatan tahun 2009 di Universitas Jember)*, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## LAMPIRAN

## a.Uji Validitas

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Kemampuan Intelektual**

Correlations		Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X1.2	Pearson Correlation	,769
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X1.3	Pearson Correlation	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X1.4	Pearson Correlation	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X1.5	Pearson Correlation	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X1.6	Pearson Correlation	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X1.7	Pearson Correlation	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Total_X1	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

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

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Kemampuan Emosional**

Correlations		Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X2.2	Pearson Correlation	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X2.3	Pearson Correlation	,714
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X2.4	Pearson Correlation	,627**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X2.5	Pearson Correlation	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X2.6	Pearson Correlation	,682**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X2.7	Pearson Correlation	,703**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X2.8	Pearson Correlation	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Total_X2	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

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

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Kemampuan Spiritual**

		Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	,557
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X3.2	Pearson Correlation	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X3.3	Pearson Correlation	,527
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X3.4	Pearson Correlation	,616
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X3.5	Pearson Correlation	,598
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X3.6	Pearson Correlation	,620**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X3.7	Pearson Correlation	,467
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X3.8	Pearson Correlation	,479
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X3.9	Pearson Correlation	,584*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
X3.10	Pearson Correlation	,519*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Total_X3	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja**

		Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	,625**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Y.2	Pearson Correlation	,736
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Y.3	Pearson Correlation	,660**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Y.4	Pearson Correlation	,649*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Y.5	Pearson Correlation	,592**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Y.6	Pearson Correlation	,512**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Y.7	Pearson Correlation	,590*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	72
Total_Y	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	72

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

**b.Uji Reliabilitas****Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Kemampuan Intelektual**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,871	7

**Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Kemampuan Spiritual**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,758	10

**Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Kemampuan Emosional**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,839	8

**Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,736	7

**c.Uji Asumsi Klasik****Tabel 9 Hasil Uji Normalitas Data**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,51676815
	Absolute	,092
Most Extreme Differences	Positive	,049
	Negative	-,092
Kolmogorov-Smirnov Z		,785
Asymp. Sig. (2-tailed)		,569

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,610	2,235		,720	,474		
Kecerdasan Intelektual	,198	,083	,256	2,385	,020	,400	2,498
Kecerdasan Emosional	,248	,101	,308	2,452	,017	,292	3,429
Kecerdasan Spiritual	,326	,074	,395	4,419	,000	,575	1,740

a. Dependent Variable: Kinerja

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,031	1,394		-,739	,462
Kecerdasan Intelektual	-,037	,052	-,133	-,716	,476
Kecerdasan Emosional	,096	,063	,330	1,519	,133
Kecerdasan Spiritual	,004	,046	,014	,092	,927

a. Dependent Variable: RES2

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,829 <sup>a</sup>	,687	,673	1,54987	2,284

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Spiritual, Kemampuan Intelektual, Kemampuan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja

### d. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1,610	2,235		,720	,474
1 Kecerdasan Intelektual	,198	,083	,256	2,385	,020
Kecerdasan Emosional	,248	,101	,308	2,452	,017
Kecerdasan Spiritual	,326	,074	,395	4,419	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	358,603	3	119,534	49,763	,000 <sup>b</sup>
Residual	163,342	68	2,402		
Total	521,944	71			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kemampuan Spiritual, Kemampuan Intelektual, Kemampuan Emosional

**Tabel 15**  
**Hasil Uji Analisis Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,829 <sup>a</sup>	,687	,673	1,54987

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Spiritual, Kemampuan Intelektual, Kemampuan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja