

## Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pajak Pratama

<sup>1</sup>Edward Martin Sitepu, <sup>2</sup>Umyl Khairiyah, <sup>3</sup>Agus Salim Lubis, <sup>4</sup>Tuti Lestari

<sup>1-4</sup>Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara

### Article history

Received: 18 Nov 2020

Revised: 13 Dec 2020

Accepted: 30 Dec 2020

\*Corresponding Author:

Edward Martin Sitepu,  
Program Studi Magister  
Manajemen, Fakultas  
Ekonomi, Universitas Islam  
Sumatera Utara

Email:

[edwardmartinsitepu@gmail.com](mailto:edwardmartinsitepu@gmail.com)

**Abstrak:** Persaingan diberbagai sektor membuat proses pengelolaan, dan pemeliharaan manajemen organisasi semakin mendapatkan perhatian yang serius dari seluruh elemen yang ada dalam organisasi untuk menciptakan sebuah sistem manajerial yang tangguh dan mampu mengikuti perkembangan saat ini. Sumber daya manusia dalam hal ini pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, tentunya berusaha maksimal akan kemampuan yang mereka miliki, agar dapat mencapai kinerja yang diinginkan. Masalah penelitian yaitu pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja pelayanan pajak pratama medan timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan survey melalui observasi, wawancara, pembagian kuesioner dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai PT. Harapan Bersama Lestari Medan yang berjumlah 38 pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa loyalitas kerja tidak searah atau tidak berperan penting dengan kinerja pegawai atau dengan kata lain terpenuhinya loyalitas kerja tidak akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang baik.

**Kata Kunci :** Pengaruh, Loyalitas kerja, Kinerja, Pelayanan Pegawai

## PENDAHULUAN

Pembangunan yang berlangsung di setiap wilayah sampai saat ini tidak secara fisik semata, tetapi juga non fisik berupa yang peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dalam persaingan global saat ini, dunia kerja sangat membutuhkan orang yang bisa berpikir untuk maju, cerdas, inovatif dan mampu berkarya dengan semangat tinggi dalam menghadapi kemajuan jaman. Tidak hanya itu, dalam kondisi saat ini peran sumber daya manusia sendiri yang mempunyai peran penting dalam suatu lembaga, juga diprioritaskan pada aspek manajerial yang matang dalam pengelolaan organisasi. Berbagai organisasi, termasuk instansi pemerintahan berusaha meningkatkan kepuasan dari seluruh elemen yang ada dalam organisasi masing-masing dengan tujuan mencapai kelangsungan hidup organisasi (Hasibuan, 2003).

Dengan meningkatnya *performance* prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja akan semakin baik (Sedarmayanti, 2001). Karena kinerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu (Fattah, 2003). Sehingga ukuran hasil yang diperoleh antara suatu mekanisme yang telah ditetapkan dengan tenaga yang dihasilkan (Danim, 2003). Salah satu cara untuk mengetahui tingkat loyalitas pegawai adalah melalui pendekatan yang dilakukan seorang pemimpin secara efektif dan efisien, dan yang perlu diperhatikan adalah pesan pada saat disampaikan oleh pimpinan haruslah jelas dan mudah dimengerti oleh pegawai sebagai tujuan akhir.

Sehingga jelas bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan tergantung pada bagaimana para personel dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing (Uzer, 2005). Dalam organisasi instansi berhasil tidaknya

tujuan instansi sangat ditentukan oleh kinerja pegawai. Karena tugas pegawai adalah mengelola kegiatan bekerja. Berkenaan dengan kinerja pegawai mencakup aspek kemampuan personal, kemampuan profesional dan kemampuan sosial. Kinerja mempunyai hubungan yang erat dengan produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan usaha untuk mencapai tingkat produktivitas organisasi yang tinggi. Untuk mengetahui apakah tugas, tanggung jawab dan wewenang pegawai sudah dilaksanakan atau belum maka perlu adanya penilaian objektif terhadap kinerja.

## METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Jalan Suka Mulia Nomor 17-A Medan-20151. Adapun fokus penelitian ini adalah loyalitas, motivasi, disiplin dan kemampuan kerja sebagai variabel independent dan kinerja pegawai sebagai variabel dependent dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur yang berjumlah 112 orang.

### Sampel

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan teori Slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$N$$
$$N : \frac{N}{N e^2 + 1}$$

dimana:

$n$  = jumlah elemen / anggota sampel

$N$  = jumlah elemen / anggota populasi

$e$  = error level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti dan peneliti memilih 1%).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 112 dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,1, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah 53 orang.

### Analisis Regresi

Dalam penelitian ini digunakan tiga jenis analisis regresi yaitu regresi berganda dan *hierarchical regression* yang dijelaskan sebagai berikut:

#### Regresi Berganda

Menguji pengaruh loyalitas, motivasi, disiplin dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Kinerja Pegawai

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_{1,2,3}$  dan 4 = Koefisien Regesi

$X_1$  = Loyalitas Kerja

- $X_2$  = Motivasi Kerja  
 $X_3$  = Disiplin Kerja  
 $X_4$  = Kemampuan Kerja  
 $e$  = error

### Koefisien Determinan

Koefisien determinan ( $R^2$ ) berguna untuk mengetahui seberapa besar kontribusi satu atau beberapa variabel terhadap variabel lain (Suliyanto, 2011). Dengan demikian, koefisien determinasi digunakan untuk:

- Mengetahui kontribusi variabel loyalitas kerja ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ), disiplin kerja ( $X_3$ ), kemampuan kerja ( $X_4$ ), terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ).
- Mengetahui pengaruh variabel loyalitas kerja ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ), disiplin kerja ( $X_3$ ), kemampuan kerja ( $X_4$ ), terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) baik itu secara partial maupun secara simultan.

### Uji Hipotesis

Untuk melakukan pengujian hipotesis digunakan uji t. Tujuan melakukan uji t dalam penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan dengan asumsi sebagai berikut (Sugiyono, 2015) :

- Bila hasil uji t memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka terdapat pengaruh yang berarti dari variabel loyalitas kerja ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ), disiplin kerja ( $X_3$ ), kemampuan kerja ( $X_4$ ), terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ).
- Bila hasil uji t memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang berarti dari variabel loyalitas ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ), disiplin kerja ( $X_3$ ), kemampuan kerja ( $X_4$ ), terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Statistik Deskriptif

Dari data yang diperoleh untuk variabel loyalitas kerja, motivasi kerja, disiplin kerja dan kemampuan kerja serta kinerja pegawai dapat dilihat gambaran hasil penelitian statistik deskriptif secara umum berikut ini :

**Tabel 1.** Statistik Deskriptif

Instrumen	Frekwensi (Persentase)					Total
	5	4	3	2	1	
1. KP1	26,4	73,6	0	0	0	100
2. KP2	41,5	58,5	0	0	0	100
3. KP3	20,8	64,2	15,1	0	0	100
4. KP4	35,8	64,2	0	0	0	100
5. KP5	35,8	62,3	1,9	0	0	100
6. KP6	54,7	45,3	0	0	0	100
7. KP7	18,9	66,0	15,1	0	0	100
8. KP8	30,2	69,8	0	0	0	100
9. KP9	43,4	56,6	0	0	0	100
10. KP10	32,1	67,9	0	0	0	100
1. LK1	50,9	41,5	7,6	0	0	100

2.	LK2	28,3	64,2	7,5	0	0	100
3.	LK3	43,4	56,6	0	0	0	100
4.	LK4	32,1	43,4	24,5	0	0	100
5.	LK5	18,9	66,0	15,1	0	0	100
6.	LK6	20,8	73,6	5,6	0	0	100
7.	LK7	18,9	62,2	17,0	1,9	0	100
8.	LK8	47,2	52,8	0	0	0	100
9.	LK9	47,2	52,8	0	0	0	100
10.	LK10	49,1	50,9	0	0	0	100

### Uji Kualitas Data Validitas

**Tabel 2.** Uji Validitas Variabel

Instrumen	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1) LK1	0.788	0.270	Valid
2) LK2	0.715	0.270	Valid
3) LK3	0.599	0.270	Valid
4) LK4	0.665	0.270	Valid
5) LK5	0.762	0.270	Valid
6) LK6	0.656	0.270	Valid
7) LK7	0.776	0.270	Valid
8) LK8	0.675	0.270	Valid
9) LK9	0.660	0.270	Valid
10) LK10	0.686	0.270	Valid
1. KP1	0.772	0.270	Valid
2. KP2	0.736	0.270	Valid
3. KP3	0.620	0.270	Valid
4. KP4	0.821	0.270	Valid
5. KP5	0.770	0.270	Valid
6. KP6	0.743	0.270	Valid
7. KP7	0.671	0.270	Valid
8. KP8	0.849	0.270	Valid
9. KP9	0.811	0.270	Valid
10. KP10	0.759	0.270	Valid

### Reliabilitas

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
Loyalitas Kerja (X1)	0.768	0.6	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0.776	0.6	Reliabel
		0.6	Reliabel
		0.6	Reliabel

Dari data tabel 5.6 di atas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan *alpha cronbach's* pada masing-masing kolom variabel tersebut lebih besar dari 0,6 (batas reliabilitas) maka dapat dinyatakan instrumen tersebut reliabel.

### Pengujian Hipotesis

**Tabel 4.** Pengujian Hipotesis dengan Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6.245	4.423		1.412	.164
	Loyalitas Kerja	.105	.079	.119	1.338	.187

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai  $t$  hitung dari masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu :

Variabel loyalitas kerja memiliki nilai  $p$ -value (pada kolom *Sig.*)  $0,187 > 0,05$  artinya tidak signifikan, sedangkan  $t$  hitung  $1,338 <$  dari  $t$  tabel  $2,011$  artinya tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa loyalitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

### Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 5.** Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 <sup>a</sup>	.734	.712	2.041

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja, Loyalitas Kerja, Disiplin Kerja

Hasil olahan pada tabel di atas terlihat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang sudah disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar  $0,712$ . Artinya  $71,2\%$  variabel dependen (kinerja pegawai) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel independen yaitu loyalitas kerja dan sisanya sebesar  $28,8\%$  ( $100\% - 71,2\%$ ) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

### Hasil Persamaan Regresi

**Tabel 6.** Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6.245	4.423		1.412	.164
	Loyalitas Kerja	.105	.079	.119	1.338	.187

Persamaan regresi yang telah dirumuskan dilakukan pengolahan data sehingga didapat persamaan akhir yaitu :

$$Y = 6,245 + 0,105X_1$$

Pada model regresi ini, nilai konstanta yang tercantum sebesar 6,245 dapat diartikan jika variabel bebas dalam model diasumsikan sama dengan nol atau variabel bebas dalam hal ini loyalitas kerja diterapkan, maka kinerja pegawai akan mengalami kenaikan sebesar 6,245 satuan.

Nilai besaran koefisien regresi  $\beta_1$  sebesar 0,105 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variabel loyalitas kerja ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ketika loyalitas kerja terpenuhi, maka kinerja pegawai tidak akan naik 0,105 satuan.

## **Evaluasi**

### **Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Secara parsial hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa loyalitas kerja tidak searah dengan kinerja pegawai atau dengan kata lain terpenuhinya loyalitas kerja tidak akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang baik/tinggi. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa loyalitas kerja belum mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Hal ini terbukti dari jawaban responden yang rata-rata kurang setuju bahwa penempatan pegawai sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan pegawai, gaji yang terima pegawai sudah sesuai dengan kepangkatan yang dimiliki, selalu tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan atasan, merasa bangga dan senang menjadi pegawai di instansi ini, pimpinan mempunyai kebijakan memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi, pegawai mendahulukan kepentingan bersama di atas segala-galanya, instansi memberikan jaminan kesejahteraan/jaminan sosial sebagai alat untuk pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memelihara sikap pegawai yang baik terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya, pimpinan selalu berusaha agar suasana di kantor terjadi saling hormat, menghargai dan loyal terhadap atasan, bila pegawai memperoleh masalah, pimpinan mau membicarakan kesulitan anda, apabila anda memiliki urusan keluarga sementara anda memiliki tugas yang mendesak, maka anda akan mendahulukan tugas.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Loyalitas kerja memiliki nilai *p-value* (pada kolom *Sig.*)  $0,187 > 0,05$  artinya secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
2. Loyalitas kerja, motivasi kerja, disiplin kerja dan kemampuan kerja memiliki nilai *p-value* (pada kolom *Sig.*)  $0,000 < 0,05$  artinya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Anoraga, Panji. 2008. Psikologi Kerja. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Danim, Sudarman. 2003. Agenda Pembaharuan Sistem Instansi. Jakarta : Pustaka Bekerja.
- Fattah, Nanang. 2003. Landasan Keinstansi. Bandung : PT. Remaja Rodaskarya
- Hasibuan, Melayu SP. 2003. Organisasi dan Motivasi. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sadarmayanti. 2001. SDM dan Produktivitas Kerja, Bandung : Mandar Maju.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2011. EKONOMETRIKA TERAPAN: Teori & Aplikasi dengan SPSS. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Uzer, Moh Usman. 2005. Menjadi Pegawai Profesional. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

