

PENGARUH MEDIASI PERILAKU ETIS ANTARA KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN *PERSONAL VALUES* TERHADAP KOMITMEN PROFESIONAL**Andika Rahman**

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

Rahayu Puji Suci

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

Email: rahayu@widyagama.ac.id

Gunarianto

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

ABSTRACT

The research aims to describe and analyze the influence of ethical behavior mediation between work characteristics and personal values on professional commitment, with the research subjects of the Primary Tax Service Office Account Representative in Malang City, Kepanjen and Batu. This type of research is explanatory research that uses quantitative methods. The population amounted to 100 Account Representatives and all of them were used as respondents. To prove the hypothesis, the researchers elaborated their calculations using the PLS-SEM model with SmartPLS software version 3.0.

The results of the data analysis showed that the higher job characteristics and personal values are able to increase ethical behavior, job characteristics, personal values and ethical behavior that are stronger able to increase professional commitment, stronger personal values work characteristics are able to increase professional commitment mediated by ethical behavior.

Keywords: Job Characteristics, Personal Values, Ethical Behavior, Professional Commitment, Account Representative.

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk medeskripsikan dan menganalisis pengaruh mediasi perilaku etis antara karakteristik pekerjaan dan *personal values* terhadap komitmen profesional, dengan subyek penelitian *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori yang menggunakan metode kuantitatif. Populasi berjumlah 100 *Account Representative* dan keseluruhannya dijadikan sebagai responden. Untuk membuktikan hipotesis, peneliti menguraikan perhitungannya menggunakan model PLS-SEM dengan *software SmartPLS* versi 3.0.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan dan *personal values* yang semakin tinggi mampu meningkatkan perilaku etis, karakteristik pekerjaan, *personal values* dan perilaku etis yang semakin kuat mampu meningkatkan komitmen profesional, karakteristik pekerjaan *personal values* yang semakin kuat mampu meningkatkan komitmen profesional yang dimediasi perilaku etis.

Kata kunci: Karakteristik Pekerjaan, *Personal Values*, Perilaku Etis, Komitmen Profesional, *Account Representative*.

Pendahuluan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan salah satu institusi negara yang memegang peranan sangat penting dalam pemerintahan Republik Indonesia karena mengemban tugas utama menghimpun penerimaan negara melalui pajak. Dalam rangka mencapai target penerimaan pajak sebagaimana yang telah ditetapkan dalam APBN, mutlak diperlukan adanya komitmen yang tinggi untuk bekerja secara profesional dari masing-masing pegawai, khususnya *Account Representative*. Sebagai salah satu kepanjangan tangan Direktorat Jenderal Pajak dalam menghimpun penerimaan Negara, *Account Representative* juga dituntut untuk selalu profesional dalam menjalankan tugasnya yang rawan dengan benturan kepentingan (*conflict of interest*) karena dalam praktiknya sering bersinggungan secara langsung dengan Wajib Pajak.

Berdasarkan publikasi data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada aplikasi berbasis web SP4N-LAPOR, sampai dengan semester I tahun 2020 terdapat 137 pengaduan yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Oleh karena itu upaya perbaikan dan peningkatan profesionalisme harus terus dilakukan secara berkesinambungan demi menjaga kepercayaan Wajib Pajak pada khususnya serta masyarakat pada umumnya.

Dengan berlandaskan pada norma, kode etik dan nilai-nilai organisasi, diharapkan pegawai DJP mampu bekerja secara profesional serta berkomitmen tinggi terhadap tugasnya. Komitmen profesional yang tinggi dari setiap pegawai juga sangat dibutuhkan untuk menjalin hubungan yang baik dengan para *stakeholder*, khususnya dengan Wajib Pajak. Namun demikian seperangkat norma dan aturan yang telah ada tersebut tidak serta merta dapat menghindarkan seorang pegawai dari pelanggaran disiplin yang kemudian berujung pada penyalahgunaan wewenang.

Beberapa contoh terkait kasus penyalahgunaan wewenang oleh pegawai DJP dan sudah terbukti diantaranya; Gayus Halomoan Partahanan Tambunan (pelaksana pada Direktorat Keberatan dan Banding), Bahasyim Assifie (Kepala Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak Jakarta VII), Tommy Hindratno (Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan) dan Pargono Riyadi (Penyidik Pajak Pegawai Negeri Sipil pada Ditjen Pajak) (Arfin, 2018).

Menurut Larkin (1990) dalam Trisnaningsih (2003), komitmen profesional pada prinsipnya merupakan suatu pemahaman seseorang yang dilandasi oleh loyalitas, tekad dan harapan, dengan berpedoman pada sistem nilai atau norma yang akan membimbing seseorang untuk bertindak atau bekerja sesuai dengan tata cara tertentu sebagai upaya untuk mendapatkan tingkat keberhasilan yang tinggi di dalam menjalankan tugasnya. Di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, profesionalisme berarti seluruh pegawai harus bekerja dengan tuntas dan akurat berdasarkan kompetensi terbaik dan penuh tanggung jawab serta komitmen yang tinggi, sebagaimana tercantum dalam Nilai-Nilai Kementerian Keuangan.

Pemahaman organisasi dan pegawai tentang karakteristik pekerjaan merupakan salah satu hal penting dalam peningkatan etos kerja pegawai, sehingga apabila suatu organisasi ingin berhasil maka karakteristik pekerjaan harus dikuasai dan dipahami dengan benar. Menurut Hackman & Oldham (1980), hasil akhir dari proses penerapan dimensi dalam karakteristik pekerjaan adalah tercapainya kinerja yang tinggi (*High Quality Work Performance*). Gibson, et al (1993) dalam Trisnaningsih (2003) menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan adalah ciri khusus yang membedakan antara jenis pekerjaan yang satu dengan yang lainnya dan merupakan inti pekerjaan yang berisikan sifat-sifat tugas yang ada di dalamnya serta dirasakan oleh para pegawai dan berpengaruh terhadap sikap atau perilaku pegawai terhadap pekerjaannya.

Nilai-nilai diyakini sebagai pendorong untuk memberikan tanggapan atas tindakan dari individu, permasalahan yang muncul di tempat kerja dan meningkatnya praktik bisnis yang tidak etis. Perbedaan nilai-nilai yang dimiliki seseorang berpengaruh penting dalam pilihan perilaku yang diambil (Nonis & Swift, 2001). Demikian juga dengan *Account*

Representative yang cukup rentan terhadap adanya benturan kepentingan (*conflict of interest*), yang dituntut untuk selalu memiliki komitmen profesional yang tinggi, dalam pengambilan keputusannya akan dipengaruhi oleh nilai-nilai pribadi yang diyakini.

Oleh karena itu, penelitian ini mencoba untuk menguji fenomena sebagaimana telah disebutkan di atas kepada *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu, dan model dikembangkan untuk menjelaskan pengaruh mediasi perilaku etis antara karakteristik pekerjaan dan *personal values* terhadap komitmen profesional.

Kajian Pustaka Dan Hipotesis

Perilaku Etis

Menurut Keraf (1998) dalam Lucyanda (2012), etika secara harfiah berasal dari kata Yunani “ethos” yang berarti adat kebiasaan yang baik. Etika didefinisikan oleh Griffin & Ebert (2007) sebagai keyakinan mengenai tindakan yang benar dan yang salah, atau tindakan yang baik dan yang buruk, yang mempengaruhi hal lainnya. Dengan demikian perilaku etis dapat dikatakan sebagai perilaku yang baik dan benar yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum. Adapun prinsip dalam menjalankan etika bekerja menurut Griffin & Ebert (2007) adalah kegunaan (*utility*), hak (*rights*), keadilan (*justice*) dan kepedulian (*caring*).

Karakteristik Pekerjaan

Konsep karakteristik pekerjaan pertama kali dikemukakan oleh Hackman & Oldham (1980). Mereka menjelaskan bahwa model karakteristik pekerjaan (*job characteristics models*) merupakan suatu pendekatan dalam merancang sebuah pekerjaan. Hackman & Oldham (1980) mengemukakan bahwa dimensi inti pekerjaan terdiri dari ragam keahlian (*skill variety*), identitas tugas (*task identity*) signifikansi tugas (*task significance*), kewenangan dan tanggung jawab (*autonomy*) dan umpan balik (*feedback*).

Personal Values

Schwartz (2006) dalam penelitiannya tentang nilai yang menghasilkan *Theory of Basic Human Value* menyatakan bahwa nilai digolongkan ke dalam sistem koheren yang mendasari dan dapat membantu menjelaskan proses pengambilan keputusan individu, sikap dan perilaku. Schwartz (2012) kemudian membagi nilai ke dalam sepuluh nilai dasar yang terdapat dalam diri setiap individu yang berhubungan dengan berbagai sikap, opini, perilaku, kepribadian dan latar belakang karakteristiknya yaitu *conformity, tradition, benevolence, universalism, self-direction, stimulation, hedonism, achievement, power, security*.

Komitmen Profesional

Komitmen profesional didefinisikan oleh Mowday, *et al.* (1982) dalam O’Connell (2008) sebagai intensitas identifikasi individu dan tingkat keterlibatan terhadap profesinya. Adapun Larkin (1990) dalam Trisnarningsih (2003) mengemukakan bahwa komitmen profesional dapat dikatakan sebagai tingkat loyalitas individu terhadap profesinya seperti apa yang dipersepsikannya.

Lima dimensi profesionalisme dari Hall (1968) yang dikembangkan oleh Kalbers & Fogarty (1995) (dalam Trisnarningsih, 2003) yaitu hubungan dengan sesama profesi (*community affiliation*) kebutuhan untuk mandiri (*autonomy demand*), keyakinan terhadap peraturan sendiri atau profesi (*belief self regulation*), dedikasi pada profesi (*dedication*) dan kewajiban sosial (*social obligation*).

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Perilaku Etis

Penelitian yang mengkaji tentang pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap perilaku etis telah dilakukan oleh Ahmed, Shamsi & Aziz (2020). Hasilnya menunjukkan bahwa individu rentan terjerumus ke dalam perilaku tidak etis jika pelanggaran-pelanggaran kecil terhadap etika tidak terkendali. Namun demikian, bagi mereka yang memiliki identitas moral yang kuat akan lebih mampu mengatasinya. Penelitian ini secara tersirat menjelaskan peran otonomi kerja (sebagai salah satu karakteristik pekerjaan inti) dapat mendorong munculnya perilaku tidak etis karyawan dan pentingnya memenuhi kebutuhan akan otonomi kerja oleh pembuat kebijakan organisasi.

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Komitmen Profesional

Selain memberikan pengaruh terhadap perilaku etis, karakteristik pekerjaan juga berpengaruh terhadap komitmen profesional. Hal ini diteliti oleh Nugraheni (2015) untuk menguji secara empiris pengaruh karakteristik profesional terhadap komitmen profesional auditor internal. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa karakteristik profesional secara positif berpengaruh terhadap komitmen profesional auditor internal.

Pengaruh *Personal Values* terhadap Perilaku Etis

Hubungan antara *personal values* dan perilaku etis yang diteliti oleh Finegan (1994) dalam Pramono & Ario (2009) menunjukkan bahwa orang-orang dengan hierarki nilai yang berbeda memandang perilaku yang ditargetkan secara berbeda. Sepanjang budaya organisasi mampu mencerminkan nilai-nilai yang mendorong perilaku etis, maka nilai-nilai pribadi seseorang akan menjadi kurang penting dalam menentukan keputusan etisnya. Namun dalam situasi dimana orang tidak menyetujui norma dan nilai yang diwakili oleh perusahaan, nilai-nilai pribadi seseorang dapat berdampak besar pada keputusannya.

Pengaruh *Personal Values* terhadap Komitmen Profesional

Cohen (2007) dalam O'Connell (2008) mencatat bahwa dewasa ini sebagian besar penelitian tentang komitmen lebih fokus pada komitmen organisasi. Namun di Jepang dan beberapa negara di Eropa, karyawan cenderung meninggalkan organisasi apabila mereka merasa tujuan profesional dan pribadi tidak terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen profesional juga penting. Hubungan antara *personal values* dan komitmen profesional diteliti oleh O'Connell (2008) yang mengkaji hubungan antara nilai-nilai pribadi, nilai-nilai organisasi yang dirasakan dan komitmen organisasi pada tenaga pengajar di Australia.

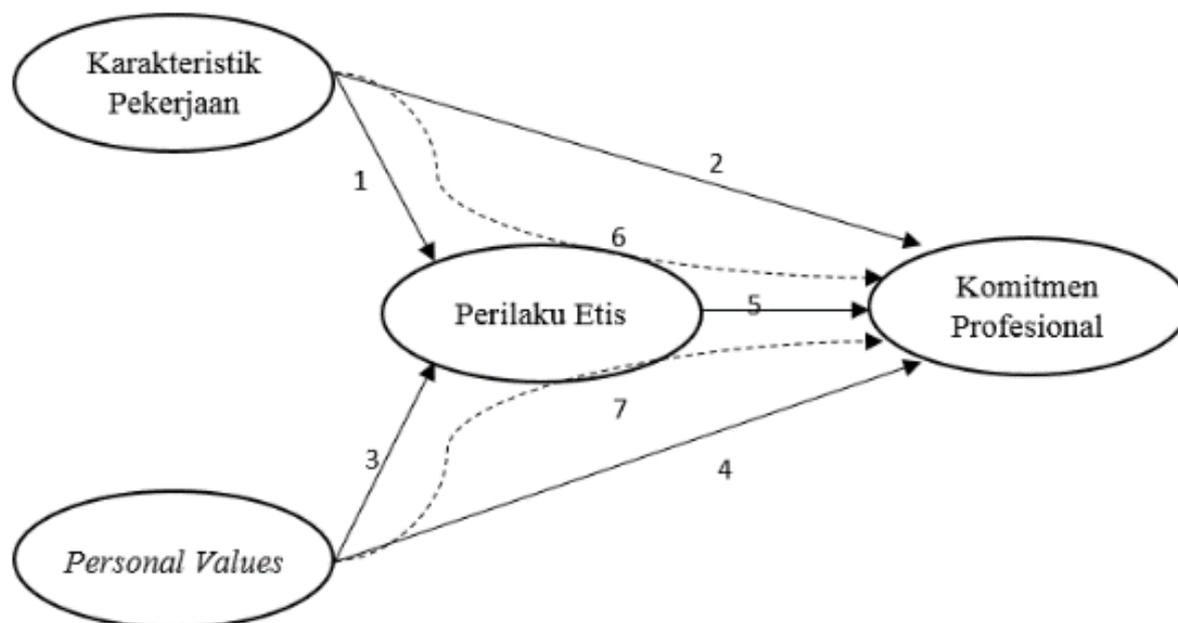
Penelitian tersebut menunjukkan bahwa latar belakang guru berdampak kecil pada komitmen. *Personal values* memiliki efek minimal pada komitmen berkelanjutan, meskipun memiliki hubungan yang lebih kuat terhadap komitmen afektif. *Personal values* juga terbukti mempengaruhi komitmen profesional secara signifikan.

Pengaruh Perilaku Etis terhadap Komitmen Profesional

Hall *et al.* (2005) dalam Sularsih (2017) menyatakan bahwa akuntan memiliki komitmen terhadap profesinya secara berkelanjutan dikarenakan akuntan juga berinvestasi untuk mendapatkan profesi sebagai seorang akuntan, dimana investasi tersebut akan hilang jika profesi tersebut ditinggalkan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sularsih (2017) menunjukkan bahwa komitmen profesi auditor dipengaruhi kuat oleh kesadaran etis yang berarti bahwa semakin tinggi kesadaran etis yang dimiliki maka semakin tinggi pula komitmen profesionalnya.

Berdasarkan tinjauan atas landasan teori yang telah disebutkan di atas, maka dibuat sebuah kerangka konseptual penelitian yang memberikan gambaran hubungan antar variabel, yaitu karakteristik pekerjaan dan *personal values* sebagai variabel independen, perilaku etis sebagai variabel mediasi, dan komitmen profesional sebagai variabel dependen sebagaimana tampak pada gambar berikut.

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka konseptual penelitian, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

- H1: Karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap perilaku etis *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu.
- H2: Karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap komitmen profesional *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu.
- H3: *Personal values* berpengaruh terhadap perilaku etis *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu.
- H4: *Personal values* berpengaruh terhadap komitmen profesional *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu.
- H5: Perilaku etis berpengaruh terhadap komitmen profesional *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu.
- H6: Karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap komitmen profesional yang dimediasi perilaku etis *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu.
- H7: *Personal values* berpengaruh terhadap komitmen profesional yang dimediasi perilaku etis *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu.

Metode Penelitian

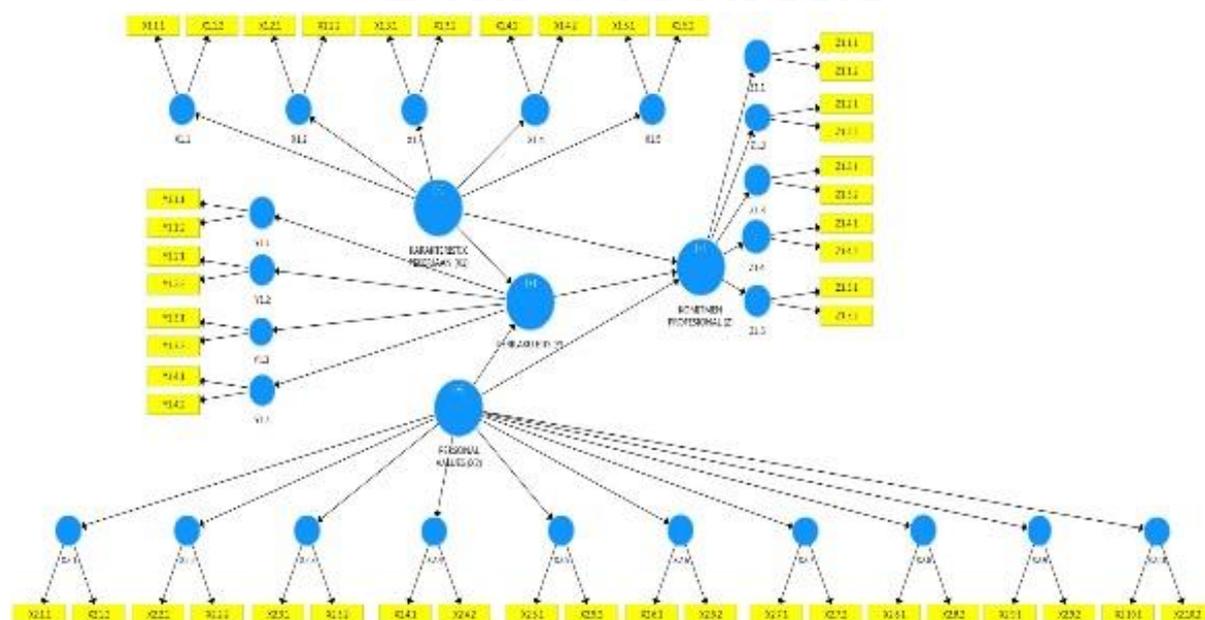
Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang menitikberatkan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan menggunakan prosedur statistik untuk analisis data. Mengacu pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian *explanatory*. Menurut Sani & Mashuri (2013) penelitian eksplanatori (*explanatory research*) adalah untuk menguji antar variabel yang dihipotesiskan.

Model penelitian ini menggunakan model analisis jalur (*path analysis*) karena di antara variabel independen dengan variabel dependen terdapat variabel mediasi yang mempengaruhi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (*independent*) yang terdiri dari karakteristik pekerjaan dan *personal values*, perilaku etis

sebagai variabel mediasi sedangkan variabel yang terikat (*dependent*) adalah komitmen profesional.

Obyek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Kota Batu. Populasi dan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Kota Batu. Adapun metode pengumpulan datanya adalah dengan menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Dalam penelitian ini, peneliti menguraikan perhitungan menggunakan model PLS-SEM pada aplikasi *SmartPLS* versi 3.0. Terdapat lima proses tahapan yang harus dilalui ketika menggunakan PLS-SEM karena setiap tahapan tersebut akan mempengaruhi tahapan berikutnya (Ghozali, 2014), yaitu konseptualisasi model, menentukan metode analisis *algorithm*, menentukan metode *resampling*, menggambar diagram jalur dan evaluasi model.

Gambar 2 Model Struktural Penelitian



Pengujian hipotesis menggunakan *full model Structural Equation Modeling* (SEM) dilakukan untuk memprediksi model dan menjelaskan hubungan antar variabel laten. Pengambilan keputusan atas penerimaan hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menjadikan nilai *t-tabel* sebagai batasan nilai untuk menerima atau menolak hipotesis yang diajukan, antara lain:

1. Nilai *outer weight* masing-masing indikator dan nilai signifikansi yang disarankan adalah di atas nilai *t-statistik*.
2. Nilai *inner weight* dari hubungan antar variabel laten harus menunjukkan arah positif dengan nilai *t-statistik* di atas nilai *t-tabel*.
3. Apabila nilai *weight* dari hubungan antar variabel laten menunjukkan arah dengan nilai *t-statistik* di atas nilai *t-tabel* maka hipotesis penelitian diterima. Sedangkan apabila nilai *weight* dari hubungan antar variabel menunjukkan nilai *t-statistik* di bawah nilai *t-tabel* untuk $\alpha = 0,05$ maka hipotesis penelitian ditolak

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan model pengukuran (*outer model*) untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya yang meliputi:

1) Convergent Validity

Convergent validity dari model pengukuran dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara nilai item dengan nilai konstraknya. Apabila nilai korelasi indikator individu di atas 0.70 maka dianggap reliabel. *Result for outer loading* memperlihatkan bahwa seluruh indikator memiliki *loading* di atas 0.70.

2) Discriminat Validity

Discriminat validity dari model pengukuran dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Hasil uji memperlihatkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator lebih tinggi jika dibandingkan dengan korelasi indikator dengan variabel laten yang lainnya, sehingga variabel laten memiliki *discriminant validity* yang memadai.

Discriminat validity juga dapat diukur dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE) dengan hasil sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3 Average Variance Extracted (AVE)

Konstruk	AVE
Karakteristik Pekerjaan (X1)	0.533
<i>Personal Values</i> (X2)	0.528
Perilaku Etis (Y)	0.542
Komitmen Profesional (Z)	0.589

Sumber: Data kuesioner diolah, 2020

Pada tabel di atas, nilai AVE untuk semua konstruk adalah di atas 0.5 yang menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki *discriminat validity* yang tinggi.

3) Composite Reliability

Suatu konstruk dikatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* di atas 0.60 (Ghozali, 2014). Berikut ini *composite reliabilty* masing-masing konstruk berdasarkan hasil *outer model loading*.

Tabel 4 Composite Reliability

Konstruk	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Karakteristik Pekerjaan (X1)	0.919	0.901
<i>Personal Values</i> (X2)	0.957	0.952
Perilaku Etis (Y)	0.903	0.877
Komitmen Profesional (Z)	0.934	0.920

Sumber: Data kuesioner diolah, 2020

Tabel di atas menunjukkan hasil *composite reliabilty* yang memuaskan karena seluruh konstruk memiliki nilai di atas 0.60. Hasil uji reliabilitas juga diperkuat dengan nilai *cronbach's alpha* untuk semua konstruk adalah di atas 0.8 dari nilai yang disarankan yaitu di atas 0.6 atau dengan kata lain reliabilitasnya tinggi.

Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner penelitian diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 59 responden dan sisanya berjenis kelamin perempuan berjumlah 41 responden.
2. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang mempunyai tingkat pendidikan S1 / D-IV berjumlah 75 responden, pendidikan Diploma berjumlah 20 responden dan yang mempunyai tingkat pendidikan S2 berjumlah 5 responden.
3. Berdasarkan kelompok usia, responden berusia 36-45 tahun berjumlah 65 responden, berusia 25-35 tahun berjumlah 29 responden dan yang berusia 46-55 tahun berjumlah 6 responden.

4. Berdasarkan pengalaman kerja, responden yang mempunyai pengalaman kerja 5-10 tahun berjumlah 67 responden, pengalaman kerja >10 tahun berjumlah 23 responden dan yang mempunyai pengalaman kerja <5 tahun berjumlah 10 responden.

Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Berdasarkan hasil pengujian menggunakan program *SmartPLS*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6
R-Square

Variabel Laten Endogen	R-Square
Perilaku Etis (Y)	0.716
Komitmen Profesional (Z)	0.803

Sumber: Data kuesioner diolah, 2020

Pada tabel di atas, terlihat nilai *R-Square* variabel laten endogen Perilaku Etis (Y) yang diperoleh adalah 0.716 atau 71.6%. Hal ini menunjukkan bahwa Karakteristik Pekerjaan (X1) dan *Personal Values* (X2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 71.6% terhadap Perilaku Etis (Y), sedangkan sebanyak (1-*R-Square*) 28.4% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Selanjutnya, variabel laten endogen Komitmen Profesional (Z) yang diperoleh adalah 0.803 atau 80.3%. Hal ini menunjukkan bahwa Karakteristik Pekerjaan (X1), *Personal Values* (X2) dan Perilaku Etis (Y) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 80.3% terhadap Komitmen Profesional (Z), sedangkan sebanyak (1-*R-Square*) 19.7% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Disamping *R-Square*, pengujian model struktural (*inner model*) juga dapat dilihat dari nilai *Q-Square*, dimana semakin tinggi *Q-Square*, maka model dapat dikatakan semakin baik atau semakin *fit* dengan data. Adapun hasil perhitungan nilai *Q-Square* adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q\text{-Square} &= 1 - [(1 - R^2_1) \times (1 - R^2_2)] \\
 &= 1 - [(1 - 0.716) \times (1 - 0.803)] \\
 &= 1 - (0.284 \times 0.197) \\
 &= 1 - 0.056 \\
 &= 0.944
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai *Q-Square* sebesar 0.944. Hal ini menunjukkan besarnya keragaman dari data penelitian yang dapat dijelaskan oleh model penelitian adalah 94.4%. Sedangkan sisanya sebesar 5.6% dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar model penelitian ini. Dengan demikian, maka model penelitian ini dapat dinyatakan telah memiliki *goodness of fit* yang baik.

Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *P-Values* <0.05. Hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini melalui *path coefficients* pada *output SmartPLS*, seluruhnya menghasilkan nilai *P-Values* <0.05.

Hipotesis 1 menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap perilaku etis *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu. Dari hasil uji diketahui bahwa jalur (*path*) Karakteristik Pekerjaan (X1) → Perilaku Etis (Y) mempunyai nilai *P-Values* yang lebih kecil dari 0.05 (0.001 < 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, berarti Karakteristik Pekerjaan yang semakin tinggi mampu meningkatkan Perilaku Etis.

Hipotesis 2 menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap komitmen profesional *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu. Dari hasil uji diketahui bahwa jalur (*path*) Karakteristik Pekerjaan (X1) → Komitmen Profesional (Z) mempunyai nilai *P-Values* yang lebih kecil dari 0.05 ($0.046 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, berarti karakteristik pekerjaan yang semakin kuat mampu meningkatkan komitmen profesional.

Hipotesis 3 menyatakan bahwa *personal values* berpengaruh terhadap perilaku etis *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu. Dari hasil uji diketahui bahwa jalur (*path*) *Personal Values* (X2) → Perilaku Etis (Y) mempunyai nilai *P-Values* yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, berarti *personal values* yang semakin tinggi mampu meningkatkan perilaku etis.

Hipotesis 4 menyatakan bahwa *personal values* berpengaruh terhadap komitmen profesional *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu. Dari hasil uji diketahui bahwa jalur (*path*) *Personal Values* (X2) → Komitmen Profesional (Z) mempunyai nilai *P-Values* yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, berarti *personal values* yang semakin kuat mampu meningkatkan komitmen profesional.

Hipotesis 5 menyatakan perilaku etis berpengaruh terhadap komitmen profesional *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu. Dari hasil uji diketahui bahwa jalur (*path*) Perilaku Etis (Y) → Komitmen Profesional (Z) mempunyai nilai *P-Values* yang lebih kecil dari 0.05 ($0.044 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, berarti perilaku etis yang semakin tinggi mampu meningkatkan komitmen profesional.

Hipotesis 6 menyatakan karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap komitmen profesional yang dimediasi perilaku etis *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu. Dari hasil uji diketahui bahwa jalur (*path*) Karakteristik Pekerjaan (X1) → Perilaku Etis (Y) → Komitmen Profesional (Z) mempunyai nilai *P-Values* yang lebih kecil dari 0.05 ($0.002 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, berarti karakteristik pekerjaan yang semakin tinggi mampu meningkatkan komitmen profesional yang dimediasi perilaku etis.

Hipotesis 7 menyatakan *personal values* berpengaruh terhadap komitmen profesional yang dimediasi perilaku etis *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu. Dari hasil uji diketahui bahwa jalur (*path*) *Personal Values* (X2) → Perilaku Etis (Y) → Komitmen Profesional (Z) mempunyai nilai *P-Values* yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, berarti *Personal Values* yang semakin kuat mampu meningkatkan komitmen profesional yang dimediasi perilaku etis.

Pembahasan

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Perilaku Etis

Dari hasil analisis deskriptif diketahui secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Karakteristik Pekerjaan adalah 4.34 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa gambaran kondisi yang terjadi pada pekerjaan dan merencanakan agar suatu pekerjaan dapat berjalan efektif, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik. Kemudian, secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Perilaku Etis adalah 4.15 dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori tinggi atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan yang benar dan baik, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah baik.

Begitu juga dengan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa Karakteristik Pekerjaan yang semakin tinggi mampu meningkatkan Perilaku Etis. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Ahmed, Shamsi & Aziz (2020), menjelaskan bahwa peran otonomi kerja (sebagai salah satu karakteristik pekerjaan inti) mendorong munculnya perilaku tidak etis pegawai dan pentingnya memenuhi kebutuhan akan otonomi kerja.

Karakteristik pekerjaan yang baik akan memberikan motivasi bagi pegawai untuk bekerja dengan lebih giat dan lebih produktif karena karakteristik pekerjaan adalah proses membuat pekerjaan menjadi lebih berarti, menarik dan menantang sehingga dapat mencegah seseorang dari kebosanan dari aktivitas pekerjaan yang monoton.. Kesadaran bahwa pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan pengaruh yang besar bagi kehidupan atau pekerjaan orang lain dan memberikan manfaat bagi instansi merupakan item yang memiliki nilai tertinggi. Dengan adanya kesadaran tersebut akan mendorong *Account Representative* untuk bekerja dengan konsentrasi dan tanggung jawab tinggi serta mendorong untuk berperilaku etis. Ketika seorang *Account Representative* menjalankan perilaku etis dalam bekerja, maka potensi pelanggaran akan dapat dikurangi demi mendukung terwujudnya visi DJP menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi, khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu.

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Profesional

Dari hasil analisis deskriptif diketahui secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Karakteristik Pekerjaan adalah 4.34 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menggambarkan kondisi yang terjadi pada pekerjaan dan merencanakan agar suatu pekerjaan dapat berjalan efektif, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik. Kemudian, secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Komitmen Profesional adalah 4.30 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengenalan seorang individu terhadap profesi yang dipilihnya dan adanya perhatian terhadap nilai-nilai profesi, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik.

Begitu juga dengan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa Karakteristik Pekerjaan yang semakin kuat mampu meningkatkan Komitmen Profesional. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Nugraheni (2015), bahwa karakteristik profesional berpengaruh positif terhadap komitmen profesional. Begitu juga dengan hasil penelitian Meriç & Erdem (2020) yang menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap karakteristik pekerjaan dan tingkat komitmen profesionalnya sangat tinggi.

Karakteristik inti dari pekerjaan yang didesain dengan baik dapat membantu *Account Representative* untuk tetap memilih berkomitmen terhadap pekerjaannya. Namun sebaliknya, bila karakteristik pekerjaan kurang baik maka dapat mengurangi komitmen terhadap pekerjaannya, sehingga mengakibatkan *Account Representative* akan berpikir untuk mencari alternatif pekerjaan lain dengan karakteristik pekerjaan yang lebih baik. Seorang *Account Representative* perlu diberikan keleluasaan dalam perencanaan dan pelaksanaan tugasnya untuk meningkatkan kualitas karakteristik pekerjaan sehingga nantinya dapat meningkatkan komitmennya untuk bekerja secara profesional.

Pengaruh Personal Values Terhadap Perilaku Etis

Dari hasil analisis deskriptif diketahui secara keseluruhan nilai rata-rata untuk *Personal Values* adalah 4.32 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa nilai yang mendasari dan dapat membantu proses pengambilan

keputusan, sikap dan perilaku *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik. Kemudian, secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Perilaku Etis adalah 4.15 sehingga dikategorikan tinggi atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan perbuatan yang baik dan benar, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah baik.

Begitu juga dengan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa *Personal Values* yang semakin tinggi mampu meningkatkan Perilaku Etis. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Thomas (2013), bahwa nilai-nilai pribadi, nilai-nilai organisasi dan kesesuaian nilai-nilai ini memang memengaruhi perilaku kerja etis seras penelitian Finegan (1994) yang menunjukkan bahwa orang-orang dengan hierarki nilai yang berbeda memandang perilaku yang ditargetkan secara berbeda. Karakter seorang profesional salah satu diantaranya diwujudkan dalam sikap dan tindakan etisnya. Sikap dan tindakan etis seorang *Account Representative* akan sangat menentukan posisinya di masyarakat maupun Wajib Pajak. Dengan sikap profesional, seorang *Account Representative* akan mampu menghadapi berbagai tekanan yang dapat muncul dari dirinya sendiri ataupun dari pihak eksternal.

Pengaruh nilai personal terhadap pengambilan keputusan etis yang dominan dalam penelitian ini adalah *benevolence*, yaitu sukarela untuk membantu dan jujur dengan rekan kerja serta *security*, yaitu rasa aman di dalam keluarga maupun di dalam kelompok kerja. Nilai-nilai tersebut dapat diyakini sebagai pemberi kekuatan bagi *Account Representative* atas suatu respon tindakan dari individu, untuk selalu berperilaku etis dalam menjalankan tugas dan menghindari praktik pengawasan terhadap Wajib Pajak yang tidak etis.

Pengaruh *Personal Values* Terhadap Komitmen Profesional

Dari hasil analisis deskriptif diketahui secara keseluruhan nilai rata-rata untuk *Personal Values* (X2) adalah 4.32 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa nilai yang mendasari dan dapat membantu menjelaskan proses pengambilan keputusan individu, sikap dan perilaku *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik. Kemudian, secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Komitmen Profesional adalah 4.30 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengenalan seorang individu terhadap profesi yang dipilihnya dan adanya perhatian terhadap nilai-nilai profesi, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik.

Begitu juga dengan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa *Personal Values* yang semakin kuat mampu meningkatkan Komitmen Profesional. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian O'Connell (2008), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *personal values* dan komitmen profesional seras sejalan dengan penelitian Finegan (1994) yang menunjukkan bahwa orang-orang dengan hierarki nilai yang berbeda memandang perilaku yang ditargetkan secara berbeda.

Indikator *hedonisme*, yaitu kecenderungan untuk mengutamakan kesenangan maupun penghargaan untuk diri pribadi memiliki nilai terlemah yang menunjukkan bahwa kepentingan organisasi atau instansi lebih besar dibandingkan kepentingan pribadi. Sedangkan nilai-nilai kerjasama, kejujuran, kemanan dan saling memiliki antar anggota kelompok memiliki nilai tertinggi menunjukkan bahwa nilai-nilai tersebut dapat semakin meningkatkan komitmen profesional *Account Representative* ketika menjalankan tugas pengawasan kepada Wajib Pajak.

Pengaruh Perilaku Etis Terhadap Komitmen Profesional

Dari hasil analisis deskriptif diketahui secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Perilaku Etis adalah 4.15 sehingga dikategorikan tinggi atau baik. Hal ini menunjukkan

bahwa perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan perbuatan yang baik dan benar, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah baik. Kemudian, secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Komitmen Profesional adalah 4.30 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengenalan seorang individu terhadap profesi yang dipilihnya dan adanya perhatian terhadap nilai-nilai profesi, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik.

Begitu juga dengan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa Perilaku Etis yang semakin tinggi mampu meningkatkan Komitmen Profesional. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Ahmed, Shamsi & Aziz (2020), yang menjelaskan peran otonomi kerja (sebagai salah satu karakteristik pekerjaan inti) dalam mendorong munculnya perilaku tidak etis pegawai dan pentingnya memenuhi kebutuhan akan otonomi kerja.

Indikator *utility*, yaitu ukuran atau standar yang digunakan untuk mencapai tujuan bersama, dalam hal ini berupa kode etik dan kejujuran dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan memiliki nilai tertinggi. Hal ini tersebut memberikan pengaruh yang kuat terhadap meningkatnya komitmen profesional seorang *Account Representative*. Sedangkan inisiatif untuk mengambil tindakan atas perilaku tidak etis rekan kerja merupakan nilai terlemah sehingga perlu mendapat perhatian agar dapat semakin ditingkatkan demi mendukung terciptanya perilaku etis yang kuat, sehingga nanti dapat meningkatkan pula komitmen *Account Representative* untuk semakin profesional.

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Profesional yang Dimediasi Perilaku Etis

Dari hasil analisis deskriptif diketahui secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Karakteristik Pekerjaan adalah 4.34 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menggambarkan kondisi yang terjadi pada pekerjaan dan merencanakan agar suatu pekerjaan dapat berjalan efektif, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik. Kemudian, secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Perilaku Etis adalah 4.15 sehingga dikategorikan tinggi atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan yang baik dan benar, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah baik. Sementara itu, secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Komitmen Profesional adalah 4.30 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengenalan seorang individu terhadap profesi yang dipilihnya dan adanya perhatian terhadap nilai-nilai profesi, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa Karakteristik Pekerjaan yang semakin tinggi mampu meningkatkan Komitmen Profesional yang dimediasi Perilaku Etis. Hal ini sesuai dengan penelitian Nugraheni (2015), bahwa karakteristik profesional berpengaruh positif terhadap komitmen profesional. Begitu juga dengan hasil penelitian Ahmed, Shamsi & Aziz (2020), bahwa menjelaskan peran otonomi kerja (sebagai salah satu karakteristik pekerjaan inti) dalam mendorong munculnya perilaku tidak etis pegawai dan pentingnya memenuhi kebutuhan akan otonomi kerja. Ismail (2015), Sirajuddin & Muhakko (2016) dan Sularsih (2017) dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa perilaku etis semakin meningkatkan komitmen profesional.

Pengaruh *Personal Values* Terhadap Komitmen Profesional yang Dimediasi Perilaku Etis

Dari hasil analisis deskriptif diketahui secara keseluruhan nilai rata-rata untuk *Personal Values* adalah 4.32 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini

menunjukkan bahwa nilai yang mendasari dan dapat membantu menjelaskan proses pengambilan keputusan, sikap dan perilaku *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik. Kemudian, secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Perilaku Etis adalah 4.15 sehingga dikategorikan tinggi atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan yang baik dan benar, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah baik. Sementara itu, secara keseluruhan nilai rata-rata untuk Komitmen Profesional adalah 4.30 sehingga dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengenalan seorang individu terhadap profesi yang dipilihnya dan adanya perhatian terhadap nilai-nilai profesi, bagi *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Malang, Kepanjen dan Batu sudah sangat baik.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa *Personal Values* yang semakin kuat mampu meningkatkan Komitmen Profesional yang dimediasi Perilaku Etis. Hasil penelitian Thomas (2013), bahwa nilai-nilai pribadi, nilai-nilai organisasi dan kesesuaian nilai-nilai ini memang memengaruhi perilaku kerja etis. Begitu juga dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Moshashaei, Hashemi & Foroughi (2018), yang menjelaskan perbedaan nilai individu (*locus of control* dan *self efficacy*) yang dimediasi iklim etika yang terjadi memberikan pengaruh yang positif dan kuat terhadap komitmen profesional.

Simpulan

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan terbukti secara empiris, dan dinyatakan diterima. Merujuk pada hasil pengujian hipotesis tersebut, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik pekerjaan yang semakin tinggi mampu meningkatkan perilaku etis. *Account Representative* yang memiliki sikap positif terhadap karakteristik pekerjaannya akan semakin berorientasi pada tugasnya sehingga memberikan dorongan untuk memiliki perilaku etis yang tinggi serta akan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas diri demi mencapai prestasi kinerja terbaik.
2. Karakteristik pekerjaan yang semakin kuat mampu meningkatkan komitmen profesional. Karakteristik inti dari pekerjaan yang didesain dengan baik dapat membantu *Account Representative* untuk tetap menjalankan komitmen profesionalnya, namun sebaliknya apabila karakteristik pekerjaan kurang baik maka dapat menurunkan komitmen profesional, sehingga mengakibatkan mereka akan cenderung memilih untuk mencari alternatif pekerjaan lain dengan karakteristik pekerjaan yang lebih sesuai.
3. *Personal values* yang semakin tinggi mampu meningkatkan perilaku etis. Karakter seorang profesional salah satu diantaranya diwujudkan dalam sikap dan tindakan etisnya. Sikap dan tindakan etis *Account Representative* akan sangat menentukan nilai di mata masyarakat maupun Wajib Pajak. Dengan *personal values* yang diwujudkan dalam bentuk perilaku etis, *Account Representative* akan mampu menghadapi berbagai tekanan dan godaan yang dapat muncul dari dirinya sendiri ataupun dari pihak eksternal.
4. *Personal values* yang semakin kuat mampu meningkatkan komitmen profesional. *Personal values* harus menjadi bagian diri, sebagai kriteria, dan aktualisasi diri seorang *Account Representative* dalam kehidupan sehari-hari sehingga dapat memperkuat komitmen profesional.
5. Perilaku etis yang semakin tinggi mampu meningkatkan komitmen profesional. Orientasi etika digerakkan oleh dua karakteristik yaitu idealisme dan relativisme. Idealisme berhubungan dengan tingkat dimana seseorang percaya konsekuensi positif yang diinginkan tidak melanggar kaidah moral. Dengan tingginya skala perilaku etis akan semakin meningkatkan komitmen profesional yang dimiliki sehingga dapat memfokuskan

pada kemauan *Account Representative* untuk mengambil tindakan yang bermanfaat bagi profesi.

6. Karakteristik pekerjaan yang semakin tinggi mampu meningkatkan komitmen profesional yang dimediasi perilaku etis. Individu *Account Representative* yang memiliki perilaku etis yang baik sangat berpotensi dalam meningkatkan pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap komitmen profesional. Dengan demikian, perilaku etis yang dimiliki *Account Representative* harus tetap terus dijaga dan dikembangkan agar komitmen profesional yang dimiliki dapat semakin kuat.
7. *Personal values* yang semakin kuat mampu meningkatkan komitmen profesional yang dimediasi perilaku etis. Sebagaimana peran perilaku etis dalam memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap komitmen profesional, *personal values* yang baik dapat semakin bermakna dalam meningkatkan komitmen profesional *Account Representative* tatkala perilaku etis dapat berperan dalam menjembatani hubungan tersebut. Perilaku etis merupakan suatu hal yang penting bagi seorang *Account Representative* dalam menjalankan rutinitas pekerjaannya dan menunjang wujud pelayanan yang profesional kepada Wajib Pajak dan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan, dan khususnya merujuk pada manfaat penelitian ini, maka dapat Peneliti kemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Komitmen profesional *Account Representative* harus terus dijaga dan ditingkatkan, khususnya kemandirian dalam mengambil keputusan berdasarkan peraturan yang berlaku tanpa adanya tekanan dari Wajib Pajak.
2. Menyusun rancangan karakteristik pekerjaan yang lebih efektif dan efisien terkait tugas pokok dan fungsi *Account Representative* agar semakin meningkatkan komitmen profesional dengan meningkatkan kewenangan dan tanggung jawab dalam merencanakan dan melaksanakan tugas sesuai peraturan yang berlaku.
3. Menanamkan nilai-nilai yang berorientasi pada kepentingan organisasi daripada kepentingan pribadi untuk membentuk *personal values* yang selaras dengan nilai-nilai organisasi.
4. Menciptakan perilaku etis yang lebih kuat dengan mendorong inisiatif *Account Representative* untuk berani menyampaikan kepada pihak terkait apabila ada perilaku rekan kerja yang tidak etis serta berani untuk mundur dari pekerjaannya apabila melakukan tindakan yang tidak etis.
5. Setiap pegawai Direktorat Jenderal Pajak agar selalu mematuhi Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak serta Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Penelitian ini masih memiliki kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan waktu, tenaga dan obyek yang diteliti. Oleh karena itu, bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan penelitian ini disarankan untuk memperluas sampel dan variabel penelitiannya.

Daftar Pustaka

- Ahmed, A., Shamsi, A. F., & Aziz, M. (2020). A Missing Link Between Job Autonomy and Unethical Behavior. *Etikonomi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 95-118.
- Arfin. (2018). Risiko dan Peluang Terjadinya Korupsi di Sektor Pajak. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 1 (1), 355-379.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2019. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2019*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky. Ronald J Ebert, 2007. *Bisnis*. Alih bahasa Sita Wardani. Jakarta: Erlangga.

- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. 1980. *Work Redesign*. Canada: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Ismail, Suhaiza. 2015. Effects of Ethical Climate on Organizational Commitment, Professional Commitment, and Job Satisfaction of Auditor in Malaysia. *Gadjah Mada International Journal of Business*. Vol. 17, No. 2 (May-August 2015): p. 139-155.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-389/PJ/2020 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020-2024.
- Lucyanda, J., & Endro, G. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Etis Mahasiswa Akuntansi Universitas Bakrie. *Media Riset Akuntansi*, Vol. 2 No. 2: 2088-2106.
- Meriç, E., & Erdem, M. (2020). Prediction of Professional Commitment of Teachers by The Job Characteristics of Teaching Profession. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 26,(2), 449-494.
- Moshashaei, S.M., Hashemi, S.A. & Foroughi, D. (2018). The Effect of Auditors' Individual Differences on Their Professional Commitment: The Mediation Effect of Ethical Climate Fit. *Journal of Accounting and Auditing Review*, 25(3), 415-432.
- Nonis, S. A. & C. O. Swift. 2001. An Examination of the Relationship between Academic Dishonesty and Workplace Dishonesty: A Multicampus Investigation. *Journal of Education for Business*, 77 (2), 69-77.
- Nugraheni, Tri Wening. 2015. Pengaruh Karakteristik Profesional, Sikap Skeptis, dan Faktor Demografi Terhadap Komitmen Profesional Auditor Internal Universitas Negeri di Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta. *Tesis*. Program Magister Sains dan Doktor, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- O'Connell, A. J. (2008). *Values, Values Congruence and Organisational Commitment*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.01/2018 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- Pramono, Hadi & Ugung Dwi Ario. 2009. Pengaruh Personal Values Terhadap Pengambilan Keputusan Etis Akuntan Publik. *Research Gate: Among Makarti*. Vol.2, No.4 Desember 2009. p. 9-22.
- Sani & Mashuri. 2013. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Press.
- Schwartz, Shalom H. 2006. *Basic Human Values: Theory, Measurement, and Applications*. 1-36
- Schwartz, Shalom H. 2012. An Overview of the Schwartz Theory of Basic Values. *Online Readings in Psychology and Culture: International Association for Cross-Cultural Psychology*. Unit 2, Subunit 1, Chapter 11.
- Sirajuddin, Betri & Fadel Mitra Muhakko. 2016. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi dan Sikap Perubahan Organisasi Pada Perbankan Syariah di Kota Palembang. *I-Economic*. Vol. 2. No.2 Desember 2016. p. 1-18.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sularsih, Hermi. 2017. Pengaruh Kesadaran Etis Terhadap Komitmen Profesi Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 5 No. 1 Tahun 2017. p. 13-19.
- Thomas, Tammara Petrill. 2013. The Effect of Personal Values, Organizational Values, and Person-Organization Fit on Ethical Behaviors and Organizational Commitment Outcomes among Substance Abuse Counselors: A Preliminary Investigation. *Dissertations. Iowa Research Online*. University of Iowa. p. 1-155.

Trisnaningsih, Sri. 2003. Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Kerja Auditor: Motivasi sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol 6. No 2. Mei 2003. hal 199-216.