

## ABSTRACT

Agustinus Triyanto (2026). *The Influence of Motivation and Organizational Commitment on the Performance of Account Representatives at North Badung Primary Tax Office with Work Ethic as a Moderating Variable*. Thesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

*This thesis has been approved and examined by Advisor I : Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. and Advisor II : Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.*

*Keywords: Account Representative performance, work motivation; organizational commitment, work ethic, public sector*

Public sector organizations are required to demonstrate optimal performance as a form of accountability to the public, particularly in delivering effective services oriented toward public interest. Account Representative (AR) performance, as the frontline of Badung Utara Tax Office, plays a strategic role in supporting taxpayer compliance and achieving state revenue targets. However, revenue realization at Badung Utara Tax Office has not yet reached the established targets.

This study aims to analyze the effect of work motivation and organizational commitment on Account Representative performance at Badung Utara Tax Office, as well as to test the moderating role of work ethic. The research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaire distribution to AR at Badung Utara Tax Office and analyzed using statistical analysis techniques and PLS-SEM to test the relationships among variables.

Work motivation and organizational commitment are positioned as independent variables, AR performance as the dependent variable, and work ethic as the moderating variable. The research results indicate that work motivation has a positive and significant effect on AR performance. Similarly, organizational commitment is proven to provide a substantial contribution to performance improvement. Furthermore, work ethic is proven to moderate the effect of work motivation on AR performance, thereby strengthening the manifestation of motivation into consistent work behavior oriented toward public service. However, work ethic does not moderate the effect of organizational commitment on AR performance. This research is expected to provide practical contributions for human resource management within Badung Utara Tax Office to enhance employee performance sustainably.

## ABSTRAK

Agustinus Triyanto (2026). *Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Account Representative KPP Pratama Badung Utara dengan Etos Kerja Sebagai Variabel Moderasi*. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. dan Pembimbing II : Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.

*Kata-kata kunci:* kinerja Account Representative, motivasi kerja, komitmen organisasi, etos kerja, sektor publik

Organisasi sektor publik dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja yang optimal sebagai bentuk akuntabilitas kepada masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan publik. Kinerja Account Representative (AR) sebagai ujung tombak Direktorat Jenderal Pajak memiliki peran strategis dalam mendukung kepatuhan wajib pajak serta pencapaian target penerimaan negara. Namun, realisasi penerimaan Pajak Masa (PPM) dan Penerimaan Kepatuhan Material (PKM) di KPP Pratama Badung Utara belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja AR KPP Pratama Badung Utara, serta menguji peran etos kerja sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada AR KPP Pratama Badung Utara dan dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji hubungan antar variabel.

Motivasi kerja dan komitmen organisasi diposisikan sebagai variabel independen, kinerja AR sebagai variabel dependen, serta etos kerja sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja AR, demikian pula komitmen organisasi yang terbukti memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja. Selain itu, etos kerja terbukti mampu memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja AR, sehingga memperkuat perwujudan motivasi dalam perilaku kerja yang konsisten dan berorientasi pada pelayanan publik. Namun demikian, etos kerja tidak terbukti memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja AR. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.