



## Pengaruh Profesionalisme, Iklim Organisasi, Stres Kerja, Dan Kompensasi, Terhadap Kinerja Account Representative KPP Pratama Makassar Utara

**Kartika Machmud, Basri Modding, Darwis Lannai**

Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia.

tika.machmud29@gmail.com, basri.modding@umi.ac.id,

darwis.lannai@umi.ac.id

### INFO ARTIKEL

JIAP Volume IX  
Nomor 2  
Halaman 296-312  
Samata,  
Juli-Desember 2023

ISSN 2441-3017  
E-ISSN 2697-9116

Tanggal Masuk:  
**20 Juni 2023**  
Tanggal Revisi:  
**31 Desember 2023**  
Tanggal Diterima:  
**31 Desember 2023**

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Profesionalisme, Iklim Organisasi, Stres Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Account Representative KPP Pratama Makassar Utara Di Kota Makassar. Data dalam penelitian ini diperoleh dari para Account Representative (AR) yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara yang bersedia menjadi responden. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner/lembar pernyataan kepada 36 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesionalisme, Iklim Organisasi, dan Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Account Representative. Sedangkan Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Account Representative.  
**Kata Kunci:** *Profesionalisme, Iklim Organisasi, Stres Kerja, Kompensasi, Kinerja*

*This study aims to examine the effect of professionalism, organizational climate, work stress, and compensation on the performance Account Representatives of KPP Pratama Makassar Utara in Makassar City. The data in this study were obtained from Account Representatives (AR) who worked at the Tax Service Office (KPP) Pratama Makassar Utara who were willing to be respondents. This study used primary data by conducting direct research in the field by providing questionnaires / statement sheets to 36 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results showed that Professionalism, Organizational Climate and Compensation had a positive and significant effect on Account Representative Performance. Whereas Job Stress had a negative and significant effect on Account Representative Performance*

**Keyword:** *Professionalism, Organizational Climate, Work Stress, Compensation, Performance*

**Copyright:** Machmud. K., Basri Modding, Darwis Lanai. (2023). Pengaruh Profesionalisme, Iklim Organisasi, Stres Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Account Representative KPP Pratama Makassar Utara. Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban Vol. IX No. 2 (296-312). <https://doi.org/10.24252/jiap.v8i1.40075>

## PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan tugas untuk mengamankan penerimaan pajak dan dituntut untuk dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang meningkat setiap tahunnya. Petugas pajak yang diberi tugas pengamanan penerimaan pajak dan mencapai target penerimaan pajak adalah Pelaksana Seksi Ekstensifikasi, Juru Sita Pajak (Pelaksana Khusus Seksi Penagihan), Fungsional Pemeriksa dan Account Representative (AR) pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Seksi Waskon), sesuai dengan Surat Direktur Potensi Kepatuhan dan Penerimaan Nomor: S-351/PJ.08/2011 tentang Target Ekstensifikasi dan Penjelasan Kegiatan Extra Effort.

Ditunjuknya account representative, maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan diharapkan menjadi lebih cepat dan dapat diawasi. Diharapkan pula wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dengan adanya upaya yang dilakukan account representative. Account representative adalah Pelaksana Khusus pada Seksi Waskon di Kantor Pelayanan Pajak, yang diberi tugas melakukan pengawasan dan memberi pelayanan dalam bentuk konsultasi kepada wajib pajak di wilayah kerjanya. Account representative dapat dikatakan sebagai ujung tombak Direktorat

Dasar hukum penetapan account representative pajak adalah KMK No. 98/KMK.01/2006 dan PMK 68/PMK.01/2008. Berdasarkan peraturan tersebut, yang dimaksudkan dengan AR adalah pegawai yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi di KPP yang telah mengimplementasikan organisasi secara modern. Seiring berjalannya waktu, peraturan ini diubah menjadi PMK 79/PMK.01/2015 dimana fungsi dan tugas dari AR terbagi menjadi 2 seperti yang sudah dijelaskan di atas. Dan selanjutnya, tugas AR diperbarui dengan PMK 45/PMK.01/2021 dengan memfokuskan AR untuk melakukan pengawasan pajak.

Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan kerja dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan Emotional Intelligence atau kecerdasan emosi. Goleman (2018) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi dapat menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang di dalam suatu organisasi, sedangkan 20% yang ditentukan oleh IQ (Intelligence Quotient).

Berdasarkan Teori Keunggulan Kompetitif (Resource-Based View /RBV) dapat diterapkan dalam konteks instansi pajak untuk menganalisis faktor-faktor internal yang dapat memberikan keunggulan kompetitif dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab mereka. RBV memandang sumber daya internal organisasi sebagai kunci utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif jangka panjang. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat relevan dalam penerapan RBV dalam instansi pajak: Keahlian

dan kompetensi pegawai: Kemampuan dan keahlian pegawai pajak, termasuk pengetahuan pajak yang mendalam, interpretasi undang-undang, dan kemampuan analisis, dapat menjadi sumber daya yang penting. Meningkatkan keahlian dan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan dapat meningkatkan kinerja instansi pajak dalam mengelola pemungutan pajak dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak.

a. Infrastruktur teknologi: Ketersediaan dan penggunaan infrastruktur teknologi yang memadai dalam instansi pajak dapat memberikan keunggulan kompetitif. Misalnya, sistem informasi yang canggih, basis data terintegrasi, perangkat lunak manajemen pajak, dan layanan elektronik dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan dalam pemrosesan data dan transaksi pajak.

b. Akses ke data dan informasi: Ketersediaan dan aksesibilitas data dan informasi yang relevan menjadi kunci dalam pelaksanaan tugas pajak. Dengan memiliki akses yang baik ke informasi pajak, seperti data kepatuhan pajak, catatan wajib pajak, dan informasi sektor industri, instansi pajak dapat mengoptimalkan upaya pemungutan pajak, mengidentifikasi risiko kepatuhan, dan membuat keputusan yang lebih baik dalam hal pengawasan dan penegakan pajak.

c. Kualitas hubungan dengan wajib pajak: Membangun hubungan yang baik dengan wajib pajak dapat memberikan keunggulan kompetitif dalam instansi pajak. Komunikasi yang efektif, kemitraan yang proaktif, dan pendekatan pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kepatuhan sukarela, mengurangi konflik, dan memperkuat kepercayaan antara instansi pajak dan wajib pajak.

Rina Lestari (2019) mengatakan bahwa Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat Lestari.). Pegawai yang diberikan motivasi dalam bentuk material, dukungan atasan ataupun rekan kerja dan pemberian insentif merupakan salah satu upaya meningkatkan kinerja pegawai. Insentif adalah seluruh kompensasi yang diterima oleh pegawai berupa kompensasi financial (remunerasi) dan kompensasi nonfinansial (promosi, mutasi, pujian, penghargaan). Insentif dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi para pegawai guna mewujudkan tujuan organisasi, karena merupakan pendekatan kompensasi yang memberi imbalan atas hasil kerja tertentu (Ernawati, 2018)

Menurut Achmad Gani (2009) persepsi pegawai tentang profesionalisme berupa tindakan yang konsisten, tegas dan disiplin menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai sangat baik dan berperan penting terhadap peningkatan kinerja. Seorang AR yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berupaya menjaga nama baik profesi mereka, sehingga mereka akan selalu berusaha secara maksimal untuk melakukan tugas serta tanggung jawab dengan baik. Hal ini akan mendorong peningkatan kinerja yang dihasilkan oleh AR. Dalam penelitian yang dilakukan Yohana & Arja (2013) profesionalisme mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja *account representative* di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Maka dari itu, rumusan hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Profesionalisme berpengaruh positif dengan kinerja *account representative*

Stinger dalam (Wirawan, 2007) menyatakan iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi-persepsi seperti struktur, standar-standar, tanggung jawab, pengakuan, dan dukungan yang dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung pada kinerja anggota organisasi. Maryadi (2012) Iklim organisasi juga berhubungan positif dengan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Suatu kondisi organisasi yang kondusif sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

H2 : Iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja *account representative*

Dwilita & Azhar (2008) menyatakan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan, ketika stres kerja meningkat maka dapat menurunkan kinerja karyawan. Sehingga hipotesis penelitian yang diajukan adalah :

H3: Stres kerja berpengaruh negative terhadap kinerja *account representative*

Kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karya mereka di antara karyawan itu sendiri, keluarga dan masyarakat. Hal ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Catherine Purnama dan Sesilya Kempa (2016), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Cahaya Citrasurya Indoprime Surabaya. Demikian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2014), Suwati (2013), Wijaya (2012), dan Murty (2012) yang sama-sama menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan diatas, maka hipotesis dari penelitian ini yaitu:

H4: Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *account representative*

## **METODE**

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat kasualitas. Sebagaimana dinyatakan oleh (Subyantoro & Suwanto, 2007) , penelitian kasualitas bertujuan menyelidiki kemungkinan hubungan sebab – akibat dari suatu peristiwa/fenomena. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian ini untuk memberikan bukti empiris dan menganalisis professionalism, iklim organisasi, stress kerja, dan kompensasi sebagai variabel independen dan kinerja *account representative* sebagai variabel dependen pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang memiliki jabatan sebagai Account Representative di Kota Makassar yaitu sebanyak 36 orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel yang mana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2011). sampel dalam penelitian ini adalah semua populasi yang dijadikan sampel

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS for windows versi 26, setelah semua data dalam penelitian ini terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis data yang terdiri dari:

### **1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas**

Sebelum data dianalisis, data akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Dimana data dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dan Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya dan dinyatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha  $>$  0,06.

### **2. Uji Hipotesis**

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda. Yaitu guna menguji apakah variabel independen

mempengaruhi variable dependen sebagaimana dikemukakan hipotesis penelitian dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Kinerja Account Representative

X1 = Profesionalisme

X2 = Iklim Organisasi

X3 = Stres kerja

X4 = Kompetisi

e = Error, variable lain yang tidak masuk kedalam model, tetapi ikut mempengaruhi kinerja Account Representative

### 3. Uji Ketepatan Model

#### a. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji R<sup>2</sup> dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan antar variable dependen dengan variable independen atau sejauh mana kontribusi variable independen mempengaruhi variable dependen.

Ciri-ciri nilai R<sup>2</sup> adalah :

- 1) Besar nilai koefisien determinasi antara 0 (nol) dan 1 (satu).
- 2) R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas.
- 3) Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel [variable](#) independen dengan variabel dependen.
- 4) Nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

#### b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji signifikan simultan atau sering disebut uji F bertujuan untuk mengetahui variabel – variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak secara simultan terhadap variabel terikat menggunakan nilai F. hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan SPSS.

Untuk F kriteria yang digunakan adalah: 1. H<sub>0</sub> : ditolak jika Sig Fhitung < α (tingkat signifikan yang digunakan) 2. H<sub>0</sub> : diterima jika Sig Fhitung > α (tingkat signifikan yang digunakan) Asumsi bila terjadi penolakan H<sub>0</sub> dapat diartikan sebagai adanya pengaruh dari variabel – variabel independen secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel dependen. Tetapi bila terjadi penerimaan H<sub>0</sub>, dapat diartikan sebagai tidak adanya pengaruh dari variabel – variabel independen secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel dependen.

#### c. Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri (Bawono, 2006). Menentukan hipotesis:

- 1) H<sub>0</sub> : β = 0, = artinya variabel independen (Xi) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).
- 2) H<sub>0</sub> : β ≠ 0, = artinya variabel independen (Xi) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Menentukan t table dengan menggunakan tingkat  $\alpha$  5% dan derajat kebebasan  $(dk) = n-1 -k$

Dimana :

n : jumlah data

k : jumlah variabel yang dipakai

Jika  $t_{hitung} < t_{table}$ , maka  $H_0$  diterima. Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Menurut Imam Ghozali (2005: 91), model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Uji asumsi klasik terdiri dari :

- a. Uji Multikolonieritas, bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Adanya multikolonieritas dapat di lihat dari tingkat korelasi yang cukup tinggi atau biasanya (diatas 0.95 atau 95%).
- b. Uji Heteroskedastisitas, untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Terdapat berbagai metode untuk menguji adanya heteroskedastisitas salah satunya uji grafik.
- c. Uji Normalitas, Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti telah diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sample kecil. Untuk mengetahui data normal atau tidak salah satunya dengan uji statistic non parametrik Kolmogorov Smirnov test (K-S). Uji (K-S) dilakukan dengan membuat hipotesis :  
 $H_0$  : Data residual berdistribusi normal  
 $H_a$  : Data residual tidak berdistribusi normal  
 Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, dan jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji seberapa baik instrumen penelitian mengukur konsep yang seharusnya diukur (Sugiono, 2008). Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (analisis pearson correlation) dengan bantuan fasilitas *Software Statistic Package Of Social Science* (SPSS) for windows. Syarat minimum suatu kuisisioner

untuk memenuhi validitas adalah jika  $r$  bernilai minimal 0,3. Nilai korelasi antar skor item kemudian dibandingkan dengan  $r$  standar (0,3). Jika korelasi terhadap item terdapat skor total lebih besar dari  $r$  standar (0,3) maka instrument penelitian tersebut dikatakan valid.

b. Uji Reabilitas

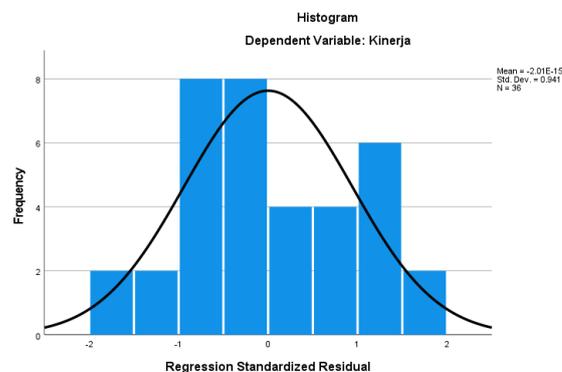
**Tabel 1 Hasil Uji Reabilitas**

VARIABEL	CRONBACH'S ALPHA	STANDAR	KETERANGAN
Profesional	0,754	0,600	Reliabel
IO	0,733	0,600	Reliabel
SK	0,768	0,600	Reliabel
Kompensasi	0,727	0,600	Reliabel
Kinerja	0,756	0,600	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji reabilitas pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian reliabel dapat diterima karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dari nilai  $r$  table.

c. Uji normalitas



**Gambar 1  
 Hasil Uji Normalitas**

Sumber : Data Diolah, 2023

Pada gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas untuk kelima variable dalam penelitian ini menunjukkan nilai Std. Deviation sebesar 0,941 yaitu lebih besar dari Mean sebesar -2,01 yang berarti data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

d. Uji multikolinearitas

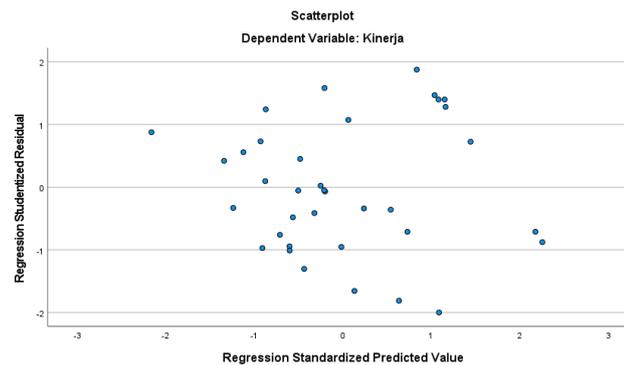
**Table 2 Hasil Uji Multikolinearitas**

MODEL	COLLINEARITY STATISTICS	
	TOLERANCE	VIF
(Constant)		
Profesional	0,787	1,271
IO	0,611	1,638
SK	0,841	1,190
Kompensasi	0,737	1,358

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan pada table 2 dapat dilihat bahwa seluruh variabel penjelas memiliki nilai VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak memiliki masalah Multikolinieritas.

e. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Data diolah, 2023

Dari gambar 2 diatas menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas bahwa grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED menunjukkan pola penyebaran, dimana titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi berdasarkan independensi, akuntabilitas, dan objektifitas.

f. Uji Hipotesis

1. Uji R (Koefisien Determinasi)

**Tabel 3. Hasil Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 <sup>a</sup>	0,780	0,751	1,91378
a. Predictors: (Constant), Kompensasi, Profesional, SK, IO				

Sumber : data diolah, 2023

Dari tabel 3 terdapat angka R sebesar 0,883 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja dengan keempat variabel independennya kuat, karena mendekati defenisi kuat yang angkanya 0,88. Sedangkan nilai R square sebesar 0,780 atau 78% ini menunjukkan bahwa variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel profesionalismer, iklim organisasi, stress kerja, dan kompensasi sebesar 78% sedangkan sisanya 22% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini

2. Uji F (Simultan)

**Tabel 4. Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	402,100	4	100,525	27,447	.000 <sup>b</sup>
	Residual	113,539	31	3,663		
	Total	515,639	35			
a. Dependent Variable: Kinerja						
b. Predictors: (Constant), Kompensasi, Profesional, SK, IO						

Sumber : data diolah, 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji simultan (Uji F) yang disajikan pada table di atas, dapat di ketahui bahwab Fhitung = 27,447, Nilai Ftabel = 515,639.karena nilai Fhitung = 27,447 > Ftabel = 515,639. Dan memiliki signifikasi (sig) =0,000 < d =0,05. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerja account representative (AR)

3. Uji t (Parsial)

**Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,155	5,775		-0,027	0,979
	Profesional	0,390	0,089	0,414	4,360	0,000
	IO	0,133	0,051	0,280	2,595	0,014
	SK	-0,587	0,107	-0,503	-5,470	0,000
	Kompensasi	0,131	0,081	0,160	1,625	0,114

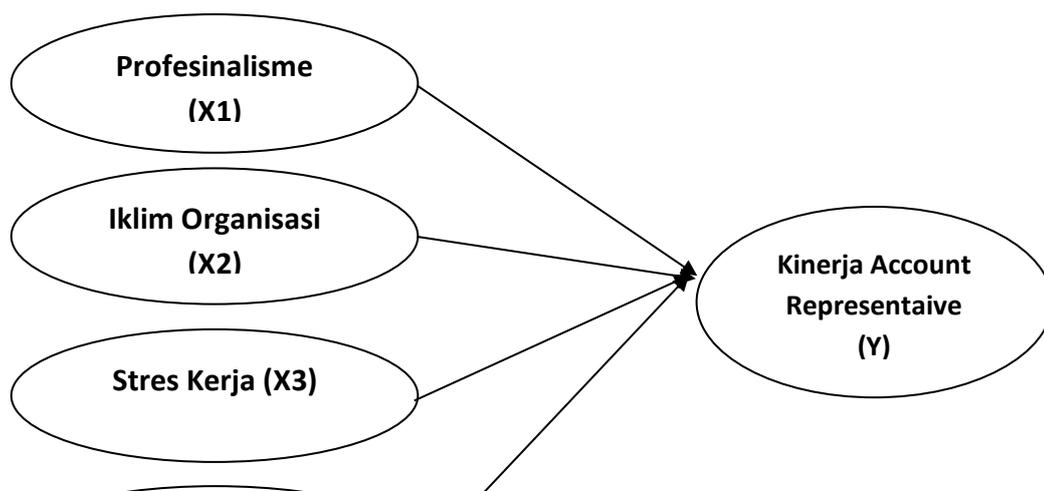
a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan table di atas, maka persamaan regresi yang berbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = -0,155 + 0,390 X_1 + 0,133 X_2 + -0,587 X_3 + 0,131 X_4$$

Gambar 3. Kerangka Konseptual



Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisa penelitian ini menunjukkan keempat variable tersebut memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja account representative di KPP Pratama Makassar Utara di Makassar. Hubungan profesionalisme (X1), iklim organisasi (X2), kompensasi (X4) terhadap kinerja account representative di KPP Pratama Makassar Utara berpengaruh positif. Sedangkan stres kerja (X3) berpengaruh negatif.

1. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja Account Representative

Berdasarkan hasil penelitian ini menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja account representative disebabkan oleh para account representative yang menguasai pekerjaannya, mempunyai loyalitas, bekerja keras dan mempunyai komitmen serta motivasi yang tinggi terhadap pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dari (Rina Lestari, 2019), dan (Ni made Indri Desiyanti, Iwayan Sukanegara & Ni Wayan Yuniasi, 2019) menyatakan bahwa profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja account representative.

Dengan adanya profesionalisme dalam menjalani tuntutan kerja maka hal tersebut menunjukkan kinerja yang baik. Profesionalisme diartikan terwujudnya suatu pelaksanaan tugas dengan baik dan optimal dengan baik sesuai dengan sarana atau tujuan organisasi secara cepat dan tepat berupa tindakan yang konsisten, tegas dan disiplin.

2. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Account Representative

Berdasarkan hasil penelitian ini menemukan bahwa pengaruh Iklim Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja

account representative. Iklim organisasi menggambarkan lingkungan psikologis organisasi dimana organisasi mempunyai struktur organisasi yang jelas, aturan dan prosedur kerja sehingga mengatur adanya tanggung jawab dari setiap anggota organisasi.

Setiap organisasi mempunyai kondisi berbeda antara satu tempat dengan tempat lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi merupakan suatu kondisi organisasi dan suatu ciri-ciri yang menggambarkan lingkungan dengan menunjukkan isi dan kekuatan dari pengaruh antara nilai, norma, sikap, perilaku dan perasaan dari anggota individu organisasi.

Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim organisasi ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai oleh organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wenny Risanti (2017) yang menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja account representative.

### 3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Account Representative

Berdasarkan hasil penelitian ini menemukan bahwa pengaruh stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja account representative. Stress kerja merupakan reaksi individu yang dapat terlihat dari gejala fisik, psikis, perilaku dan beban karir serta hubungan antar individu dalam suatu organisasi

Stres kerja menurut Melayu (2009:204) adalah kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengatasi tuntutan mampu menimbulkan stres kerja. Walaupun sumber stres kerja tersebut sama, tetapi reaksi seseorang dalam menghadapinya dapat berbeda dikarenakan perbedaan individual yang memungkinkan sebagai orang tidak mengalami stres kerja dan sebagian lainnya mengalami stres kerja.

Penelitian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Kristin (2013) menyatakan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

4. Pengaruh kompensasi terhadap Kinerja *Account Representative*  
Berdasarkan hasil penelitian ini menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja *account representative* dengan indikator gaji, insentif, tunjangan dan promosi. Kompensasi juga diartikan sebagai suatu pembayaran terhadap tercapainya kinerja dalam suatu pekerjaan sehingga pegawai merasa setimpal dengan apa yang dikerjakannya. Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karena dapat diukur sebagai alat untuk memotivasi para pegawai guna mewujudkan tujuan organisasi.

Menurut Melayu (2008:117) menyatakan bahwa kompensasi adalah tambahan balasan jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasi diatas prestasi standar. Kompensasi ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Penelitian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Ernawati (2014) menyatakan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja *account representative*.

## **KESIMPULAN**

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *account representative*. Artinya, bahwa seorang *account representative* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai perpajakan dan bersikap profesional agar dapat menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *account representative*. Artinya, semakin baik iklim organisasi dimana suasana kerja yang kondusif, rekan kerja saling mendukung dan kebijakan pimpinan juga mendukung kinerja *account representative*, dengan demikian hipotesis kedua diterima.
3. Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *account representative*. Artinya, tekanan pekerjaan yang begitu besar pada *account representative* dalam menyelesaikan pekerjaannya diburu oleh waktu agar dapat menyelesaikan pekerjaannya. dengan demikian hipotesis ketiga diterima.
4. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *account representative*. Artinya, pemberian kompensasi sangat

memengaruhi motivasi kerja dan berdampak langsung terhadap kinerja account representative.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ade, Dian Sari. 2021. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Thortech Asia Software Di Samarinda.
- Adrian, Syamsu. 2022. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Reward Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
- Ahmad, Gani. 2009. "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor PBB." *Jurnal Aplikasi Manajemen (Universitas Muslim Indonesia (UMI))* Vol.7 No.1.
- Devy, Sofyanti. 2020. Prokrastinasi Kerja Ditinjau Dari Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja.
- Dian, Komalasari. 2021. Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nafriya Abadi Motor Indramayu.
- Edi, Dina, dan Suryono. 2020. Pengaruh Iklim Organisasi, Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Yayasan Mantab Al Hamid.
- Harahap, Santi Liasari. Pengaruh Lingkungan Kerja, Komitmen Profesi, Motivasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.
- Iga, Kumalasari, Mursalim, and Muh Su'un. 2020. Pengaruh Pengetahuan, Pengalaman, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Audit Pada Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat, Tenggara Dan KPP Madya Makassar.  
<http://pasca-umi.ac.id/index.php/jaf/article/view/204/200> .
- Kristin, Yohana Sara, and Arja Sadjiarto. 2013. Hubungan Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Account Representative Di Kpp Pratama Surabaya Rungkut.

Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak. 2020.

Mayasari, Intan. 2018. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT. Poso Energy Bogor).

Naila Putri Aulia, Ratna Sari, Subhan, and Ummu Kalsum. 2021. Pengaruh Pengetahuan, Pengalaman Kerja Audit dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Hasil Kerja Auditor Internal Inspektorat Kabupaten Pangkep.  
<https://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/CSEJ/article/view/443/300> .

Paramita, Tasya. 2022. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja Pada PT. Telkom Witel Medan.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 Tentang Account Representatif Pada Kantor Pelayanan Pajak.

Pradisya, Tania. 2019. Hubungan Iklim Organisasi Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Iskandar Muda Medan.

Putu, Gusti. 2020. Pengaruh Iklim Organisasi, Motivasi Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Rice, P. L. 1992. Stress And Health 2nd Ed. Caifornia: Wadsworth, Inc.

Risanti, Wenny. 2017. Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi, Stres Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Di Provinsi Riau.

Romauli, Kristina. 2020. Pengaruh Iklim Organisasi, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara.

Saenal. 2018. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bumi Sarana Beton di Makassar.

Santoso, Yusuf Imam. "Meski Gaji Besar, Pegawai Pajak Masih Haus Korupsi." <https://nasional.kontan.co.id/news/meski-gaji-besar-pegawai-pajak-masih-haus-korupsi>.

Siagian, Sondang P. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sri, Asriani, and Julianty. 2020. Pengaruh Kompetensi, Independensi, Dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit Dengan Etika Auditor Sebagai Variabel Moderasi.
- Su'un, Muhammad. 2021. Pengaruh Profesionalisme Auditor dan Etika Profesi Terhadap Tingkat Materialitas dalam Proses Pengauditan.  
<http://repository.umi.ac.id/629/1/14%20jurnal.pdf> .
- Syamsuriana, N., F. Nasaruddin, M. Suun, and H. Ahmad. 2019. "Dampak Perilaku Altruisme, Moral Reasoning dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kualitas Audit." *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi* 98-110.  
<http://repository.umi.ac.id/613/1/3%20jurnal.pdf> .
- Tanjung, Hasrudy. 2020. Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru pada SMA Swasta Perkumpulan Annal Bakti 4 Sampali Medan.
- Tora, Ermin, Basri Modding, and Abbas Selong. 2023. Pengaruh Etos Kerja, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai BULOG Surabaya. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jasin/article/view/1360/1550>.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wiwin, Agustian. n.d. "Iklim Organisasi Definisi Pendekatan."  
<https://jurnal-jsm.blogspot.com/2009/06/iklim-organisasi-definisipendekatan.html>.