

**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA
TERHADAP KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR**

***THE INFLUENCE OF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT
TO REPRESENTATIVE PERFORMANCE IN MADYA
MAKASSAR TAX SERVICE OFFICE***

Moh Zulkifli Murfat

Universitas Muslim Indonesia

Email : mohzulkifli.murfat@umi.ac.id

Munawir Nasir

Universitas Muslim Indonesia

Email : munawirnasir.hamzah@umi.ac.id

Aminruddin Husain

Universitas Muslim Indonesia

Email : amirudin.husain@umi.ac.id

Mulyana Machmud

STIE Amsir Pare-Pare

Email : mulyanamahmud.pare@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor Pendidikan, Pelatihan teknis dan Pelatihan Struktural Terhadap Kinerja Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar Populasi yang dijadikan sebagai target penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan kinerja Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar .sejumlahnya 56 orang, dan seluruhnya menjadi responden dengan menggunakan model analisis regresi linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel, yakni: Pendidikan, Pelatihan teknis dan Pelatihan Struktural memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

Sedang secara parsial ditemukan bahwa faktor Pendidikan yang memiliki pengaruh signifikan yang paling dominan terhadap Kinerja Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis menyarankan bahwa pemerintah dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar dapat lebih memperhatikan faktor yang dapat mendorong kinerja seperti pemberian motivasi dan memberi

kesempatan Studi lanjut yang dapat lebih merangsang pegawai untuk bekerja dengan lebih baik lagi.

Kata Kunci : *Pendidikan, Pelatihan Tehnis, Pelatihan Struktural Dan Prestasi Kerja*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of factors in Education, Technical Training and Structural Training on Account Representative Performance at the Makassar Madya Tax Service Office. all of them were respondents using the Multiple linear regression analysis model. The results of this study indicate that all variables, namely: Education, Technical Training and Structural Training have a positive and significant simultaneous effect on employee work performance at the Makassar Intermediate Tax Service Office. While partially it was found that the Education factor which had the most dominant significant influence on Account Representative Performance at the Makassar Intermediate Tax Service Office.

Based on these results, the authors suggest that the government in this case the Makassar Intermediate Tax Service Office can pay more attention to factors that can encourage performance such as providing motivation and providing opportunities for further studies that can further stimulate employees to work better..

Keywords : *Education, Technical Training, Structural Training And Work Achievements.*

PENDAHULUAN

Salah satu usaha yang dilakukan oleh Pemerintah dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparaturnya adalah senantiasa melakukan berbagai upaya peningkatan kemampuan, pengetahuan, dan ketrampilannya secara kontinyu dan berkesinambungan (Murfat, dkk, 2019). Hal ini dimaksudkan agar birokrasi senantiasa mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat serta dapat menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang terjadi dalam masyarakat. Ketika kondisi Birokrasi Pemerintah yang masih memprihatinkan dan masih menghadapi berbagai masalah Birokrasi maka Pendidikan dan Pelatihan ini menjadi semakin penting dan mendesak untuk lebih ditingkatkan baik kuantitas maupun kualitasnya (Murfat, dkk, 2019). Oleh karena itu salah satu sasaran sumber daya manusia adalah penempatan Pegawai Negeri Sipil pada kedudukan atau jabatan yang tepat sesuai dengan kualifikasi dan kemampuannya. Dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut, banyak hal yang dapat dilakukan diantaranya adalah mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi Pegawai Negeri Sipil (Basalamah, dkk, 2019).

Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern adalah Kantor Pelayanan Pajak yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Keuangan yang susunan organisasi, tugas, fungsinya mengacu dan

sesuai pada susunan organisasi, tugas dan fungsi pada Kantor Pelayanan Pajak sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 587/KMK.01/2003, Keputusan Menteri Keuangan Nomor 254/KMK.01/2004, dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 579/KMK.01/2005.

Diharapkan pencapaian target atau rencana penerimaan merupakan salah satu indikator kinerja *Account Representative* (AR) pada Kantor Pelayanan Pajak yang menerapkan sistem administrasi modern. Dengan demikian, apabila realisasi penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya (Medium Taxpayer District Tax Office/MTO) Makassar untuk setiap jenis pajak mampu mencapai rencana yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, maka hal ini dapat dijadikan indikasi awal bahwa tidak terjadi masalah pada kinerja pegawai *Account Representative* (AR) di kantor tersebut (Nasir dan Morina, 2018). Berdasarkan data penerimaan Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, maka terjadi peningkatan realisasi penerimaan pajak pada tahun 2009 apabila dibandingkan tahun 2008, walaupun rencana penerimaan pajak total tahun 2008 tersebut tidak tercapai (hanya 36,85%). Ketidaktercapaian rencana penerimaan pajak tersebut dapat disebabkan karena dua hal. Pertama: Penetapan rencana penerimaan pajak oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak yang terlalu tinggi, atau kedua adalah kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar yang perlu ditingkatkan. Walau bagaimanapun rencana penerimaan merupakan suatu hal yang harus tercapai, oleh sebab itu perlu dilakukan peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar khususnya *Account Representative* (AR) untuk memenuhi rencana penerimaan pajak tersebut (Kamase, Basir, dkk, 2015).

Guna mewujudkan sumberdaya manusia yang berkompeten maka perlu memperhatikan hal-hal yang dapat memotivasi pegawai untuk menjalankan tugas-tugasnya antara lain dengan pemenuhan kebutuhan-kebutuhannya yang meliputi kebutuhan fisiologis yaitu kebutuhan akan makan dan minum, kebutuhan akan keselamatan dan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri dan kebutuhan perwujudan diri. Salah satu faktor yang dianggap penting bagi peningkatan kinerja *Account Representative* yaitu Adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai atau karyawan (Gani, dkk, 2017).

Oleh karena itu langkah strategis yang harus dilakukan adalah memotivasi *Account Representative* (AR) melalui pengembangan meliputi pendidikan dan pelatihan, secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar (Kamidin, dkk, 2019).

KAJIAN PUSTAKA

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian (Gani, dkk, 2017). Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya memanager (mengelola) sumber daya manusia.

b. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh suatu organisasi sesuai tugas pokok dan fungsinya dalam rangka mencapai tujuan yang telah direncanakan. Disamping itu menurut Thomas, (2006) bahwa pengukuran kinerja adalah suatu alat manajemen yang digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (Goals and Objectives) dan pengukuran kinerja tidak dimaksudkan untuk berperan sebagai mekanisme memberikan penghargaan/hukuman (Reward/Punishment) akan tetapi berperan sebagai alat manajemen guna memperbaiki organisasi.

c. Faktor - faktor yang mempengaruhi Kinerja

1. Pendidikan

pendidikan merupakan suatu proses memberikan bantuan kepada seseorang dengan kegiatan membimbing, latihan, pengajaran, agar ia memperoleh pengetahuan, pengalaman, kecakapan dan keterampilan. Sehingga dengan demikian ia diharapkan mampu mengembangkan semua potensi yang dimilikinya secara optimal, atau dengan kata lain bahwa pendidikan adalah suatu proses yang dilakukan secara sadar oleh pendidik dan peserta didik dalam upaya meningkatkan sumberdaya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia, termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan dalam menghadapi dan mengatasi masalah secara holistik.

2. Pelatihan

Secara konseptual dapat dikatakan bahwa pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja seseorang atau sekelompok orang yang sudah bekerja pada suatu organisasi untuk menambah produktivitas kerjanya. Menurut Gomes, (2000) pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggungjawabnya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni suatu pendekatan yang menekankan pada pengujian teori-teori atau konsep melalui pengukuran variabel dan melakukan prosedur analisis data dengan peralatan statistik serta bertujuan untuk menguji hipotesis. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi dan uji F.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. Populasi yang dijadikan sebagai target penelitian adalah pihak-pihak yang terkait dengan kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar dengan jumlah 56 orang dan semua populasi dijadikan sampel. Jenis data yang digunakan yaitu data skunder yang diperoleh dengan jalan mengumpulkan dokumen-dokumen atau arsip-arsip perusahaan serta informasi lainnya yang ada hubungannya dengan masalah pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

HASIL

Deskripsi Identitas Responden

Untuk mengetahui variasi sikap dan perilaku *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, maka perlu terlebih dahulu dikemukakan identitas *Account Representative* sebagai responden yang diharapkan dapat memperkuat kedudukan dan posisi penelitian ini. Untuk mengetahui identitas *Account Representative* sebagai responden sesuai dengan jumlah sampel yang disebarkan dan seluruhnya dikembalikan yaitu sebanyak 56 orang *Account Representative* yang berkerja pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, dapat diperlihatkan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu identitas *Account Representative* yang dapat digunakan untuk mengetahui dan mendalami variasi sikap dan perilaku *Account Representative* terutama dalam menanggapi pelaksanaan tugas-tugas pokok dan fungsinya yang diberikan kepadanya oleh manajemen.

Tabel 1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	31	55,36
2	Perempuan	25	44,64
	Jumlah	56	100,00

Sumber: Data Primer telah diolah, 2010

Tabel 1 di atas, menggambarkan bahwa kantor Kantor Pelayanan Pajak Di Makassar memiliki *Account Representative* dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 31 orang atau 55,36% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang atau 44,64%. Hal ini memberikan petunjuk bahwa seluruh tugas pokok dan fungsi *Account Representative* dapat dilaksanakan oleh semua *Account Representative* baik laki-laki maupun perempuan.

2. Umur *Account Representative*

Identitas umur *Account Representative* juga menggambarkan adanya variasi sikap dan perilaku yang dimiliki oleh *Account Representative* sebagai responden dalam penelitian ini terutama dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas pokok dan fungsinya yang diberikan oleh manajemen.

Tabel 2 . Identitas Responden Menurut Umur *Account Representative*

No	Umur (Tahun)	Frekuensi (Org)	Persentase (%)
1	< 25	4	7,14
2	25–30	21	37,5
3	31–40	21	37,5
4	41–50	7	12,5
5	> 50	3	5,36
Total		56	100,00

Sumber: Data Primer telah diolah, 2010

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden bekerja pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar yang terdiri dari jenis laki-laki dan perempuan dengan sebaran umur di bawah 25 tahun terdapat 4 orang atau 7.14% *Account Representative* , kelompok umur antara 25 –30 tahun sebanyak 21 orang atau 37,5 % *Account Representative* , kelompok antara 31 – 40 tahun sebanyak 21 orang atau 37,5% *Account Representative* , kelompok antara 41 – 50 tahun hanya ada 7 orang atau 12,5% *Account Representative* , kelompok umur diatas 50 tahun sebanyak 3 orang atau 5,36% *Account Representative*.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimiliki *Account Representative* yang bekerja pada kantor Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar yang berjumlah 56 orang dan sekaligus menjadi responden dalam penelitian. Adapun tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki masing-masing *Account Representative* dengan latar belakang pendidikan yang sangat bervariasi mulai pada jenjang terendah yaitu sekolah lanjutan tingkat Pertama (SLTP) hingga jenjang pendidikan tertinggi yaitu strata dua (S-2).

Tabel 3. Identitas Responden Menurut Jenis Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
----	--------------------	-------------------	----------------

1	SLTP	0	0,00
2	SLTA	1	1,79
3	Diploma	1	1,79
4	Sarjana (S-1)	46	82,14
5	Magister (S-2)	8	14,28
Jumlah		56	100,00

Sumber: Data Primer telah diolah, 2010

Tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa semua responden *Account Representative* yang berjumlah 56 orang dengan jumlah sebaran jenjang pendidikan masing-masing 1 orang atau 1,79% *Account Representative* dengan pendidikan terakhir adalah SLTA/ sederajat, jenjang yang lebih tinggi lagi yaitu terdapat hanya ada 1 orang atau 1.79% *Account Representative* dengan jenjang pendidikan tertinggi adalah DIPLOMA, jenjang pendidikan di atasnya yaitu sebanyak 46 atau 82,14% *Account Representative* dengan jenjang pendidikan tertinggi yaitu SARJANA (S-1) sedang jenjang pendidikan MAGISTER terdapat hanya ada 8 orang atau 14,28%. Dengan demikian, maka jenjang pendidikan yang paling dominan dimiliki *Account Representative* adalah Sarjana (S-1) dan *Account Representative* yang memiliki ijazah Magister (S-2) yang bekerja pada Kantor Pelayanan Pajak Di Makassar.

4. Masa Kerja

Masa kerja *Account Representative* merupakan salah satu faktor dalam karakteristik yang dimiliki *Account Representative* merupakan unsur pengetahuan yang dapat memperkuat kemampuan dan motivasi kerja *Account Representative* dan lembaga. Masa kerja *Account Representative* dapat memberikan pengaruh kuat terhadap efektifitas dan efisiensi pelaksanaan kerja *Account Representative* karena mereka memiliki pengalaman bekerja yang semakin menguasai tugas pokok dan fungsi pekerjaannya dan juga semakin memperdalam kemampuannya.

Tabel 4. Identitas Responden Menurut Masa Kerja

No	Masa Kerja (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	1 – 5	9	16,07
2	6–10	29	51,79
3	11 – 15	12	21,44
4	16 – 20	4	7,14
5	21 – 30	2	3,57
Jumlah		56	100,00

Sumber: Data Primer telah diolah, 2010

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa semua *Account Representative* negeri yang menjadi sampel dalam penelitian ini baik laki-laki maupun perempuan yaitu sebanyak 56 orang yang bekerja pada Kantor

Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar dengan masa kerja masing-masing: antara 1 – 5 tahun hanya ada 9 orang atau 16,07% *Account Representative* , antara 6 - 10 tahun terdapat 29 orang atau 51,79% *Account Representative* , antara 11 – 15 tahun terdapat 12 orang atau 21,44% *Account Representative* dan antara 16 – 20 tahun sebanyak 4 orang atau 7,14% *Account Representative* dan antara 21- 30 tahun terdapat hanya 2 orang atau 3,57% *Account Representative*.

Variabel Penelitian

1. Pendidikan (X1)

Tabel 5. Frekuensi Tanggapan Pendidikan *Account Representative*

No	Skala Interval	Frekuensi (Org)	Persentase (%)
1	4.50 - 500	11	19,64
2	4.00 - 449	27	48,21
3	3.00 - 399	17	30,36
4	2.00 - 299	1	1,79
5	1.00 - 199	0	0,00
		56	100,00

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, tahun 2010

Berdasarkan tabel 5 di atas, memperlihatkan bahwa dari hasil perhitungan melalui tabulasi data tanggapan tentang jenjang pendidikan yang dimiliki oleh *Account Representative* selama ini yang bekerja pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar., menunjukkan bahwa frekuensi tanggapannya sangat bervariasi. Adapun tanggapan *Account Representative* dari 56 orang yang diteliti terbukti bahwa jenjang pendidikan yang dimiliki oleh *Account Representative* juga bervariasi sesuai dengan skala kategori yang digunakan

2. Pelatihan tehnis

Tabel 6. Frekuensi Tanggapan Pelatihan Tehnis

No	Skala Interval	Frekuensi (Org)	Persentase (%)
1	4.50 – 500	7	12,50
2	4.00 – 449	30	53,57
3	3.00 – 399	19	33,93
4	2.00 – 299	0	0
5	1.00 – 199	0	0
		56	100,00

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, tahun 2010

Dalam tabel 6 di atas, memperlihatkan bahwa dari hasil perhitungan melalui tabulasi data tanggapan tentang pelatihan yang dimiliki oleh *Account Representative* terutama dalam melaksanakan tugasnya pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, menunjukkan bahwa frekuensi tanggapannya juga bervariasi. Adapun tanggapan *Account Representative* dari 56 orang yang diteliti terbukti bahwa pelatihan yang pernah diikuti oleh *Account Representative* bervariasi sesuai dengan skala kategori yang digunakan yaitu tertinggi diberi nilai angka 5 dan skala terendah dengan nilai angka 1.

3. Pelatihan struktural

Tabel 7. Frekuensi Tanggapan Pelatihan struktural

No	Skala Interval	Frekuensi (Org)	Persentase (%)
1	4.50 – 500	9	16,07
2	4.00 – 449	28	50
3	3.00 – 399	19	33,93
4	2.00 – 299	0	0
5	1.00 – 199	0	0
		56	100,00

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, tahun 2007

Dalam tabel 7 di atas, memperlihatkan bahwa dari hasil perhitungan melalui tabulasi data tanggapan tentang pelatihan yang dimiliki oleh *Account Representative* terutama dalam melaksanakan tugasnya pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, menunjukkan bahwa frekuensi tanggapannya juga bervariasi. Adapun tanggapan *Account Representative* dari 56 orang yang diteliti terbukti bahwa pelatihan yang pernah diikuti oleh *Account Representative* bervariasi sesuai dengan skala kategori yang digunakan yaitu tertinggi diberi nilai angka 5 dan skala terendah dengan nilai angka 1.

4. Kinerja *Account Representative* (Y)

Tabel 8. Frekuensi Tanggapan kinerja *Account Representative*

No	Skala Interval	Frekuensi (Org)	Persentase (%)
1	4.50 - 500	7	12,50
2	4.00 - 449	29	51,79
3	3.00 - 399	20	35,71
4	2.00 - 299	0	0
5	1.00 - 199	0	0
		56	100,00

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, tahun 2010

Dari tabel 8 di atas, kinerja yang dapat dicapai oleh *Account Representative* dengan skala tanggapan tertinggi sebanyak 7 orang atau 12,50% *Account Representative* mengatakan sangat sesuai dengan latar belakang pendidikan, tepat jadwal, akurat, rapi serta lengkap dan transparan, skala berikutnya ke bawah sebanyak 29 orang atau 51,79% *Account Representative* dengan kategori sesuai dengan latar belakang pendidikan, tepat jadwal, akurat, rapi serta lengkap dan transparan, skala berikutnya ke bawah sebanyak 20 orang atau 35,71% *Account Representative* dengan kategori cukup sesuai dengan latar belakang pendidikan, tepat jadwal, akurat, rapi serta lengkap dan transparan, skala berikutnya ke bawah tidak terdapat seorang *Account Representative* menilai dengan kategori tidak sesuai dan sangat tidak sesuai.

Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui apakah ketiga faktor yaitu pendidikan, pelatihan teknis dan pelatihan struktural berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* pada Kantor pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak Madya Makassar. Sedang untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian ini, maka digunakan model analisis statistik yaitu regresi berganda dengan bantuan program statistik SPSS 12.0.

Tabel 9. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi	Uji t Statistik	Signifikansi (Prob)
Pendidikan	0.245	2.474	0,017
Pelatihan tehnis	0.270	2.530	0,014
Pelatihan structural	0.186	2.049	0.046
Koefisien Korelasi (R)		0,783	
Koefisien Determinasi (R ²)		0,612	
F hitung		27.387	
Sig. Simultan		0,000	
Konstanta (b ₀)		1,201	

Sumber: Data Primer Diolah (Lampiran)

Berdasarkan tabel 9 di atas, menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda dari model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,201 + 0.245X_1 + 0.270X_2 + 0.186X_3$$

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui Program SPSS, 12.0 menunjukkan bahwa secara bersama-sama ketiga variabel bebas, yaitu: Pendidikan (X1), pelatihan tennis (X2), dan pelatihan struktural (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* pada Kantor pelayanan pajak Madya Makassar yang dapat ditunjukkan melalui nilai Fhitung = 27.387 dan Probability (sig) = 0,000 < 0,050. Sedangkan kontribusi atau sumbangan pengaruh ketiga variabel independen relatif besar, yakni: pendidikan (X1), pelatihan tennis (X2), dan pelatihan struktural (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* pada Kantor pelayanan pajak Madya Makassar yang dapat ditunjukkan melalui nilai indeks determinasi (R^2) = 0,612 atau 61,20% variasi dan masih terdapat 0,388 atau 38,80% kinerja *Account Representative* ditentukan oleh factor lain yang belum termasuk dalam ketiga variabel penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis penelitian ini dengan menggunakan tiga variabel bebas Pendidikan (X1), pelatihan tennis (X2), dan pelatihan struktural (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* pada Kantor pelayanan pajak Madya Makassar. Penelitian ini secara serempak ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan untuk membahas pengaruh secara parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, maka berikut ini akan diuraikan satu persatu:

1. Pengaruh pendidikan terhadap Kinerja *Account Representative*

Berdasar analisis hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki setiap *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative*.

2. Pengaruh Pelatihan Tennis Terhadap Kinerja *Account Representative*

Keikutsertaan *Account Representative* dalam diklat atau kursus-kursus yang dapat disesuaikan dengan teknis pelayanan kepada masyarakat ternyata terbukti bahwa diklat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative*.

3. Pengaruh Pelatihan Struktural Terhadap Kinerja *Account Representative*

Keikutsertaan *Account Representative* dalam diklat atau kursus-kursus yang dapat disesuaikan dengan teknis pelayanan kepada masyarakat ternyata terbukti bahwa diklat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative*.

SIMPULAN

Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara ketiga variabel bebas yaitu, pendidikan, pelatihan tehnik, dan pelatihan structural berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Account representative melalui TUPOKSI pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. Di samping itu, juga dapat dikemukakan kesimpulan hasil analisis dan pembahasan secara parsial yaitu: 1) Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Account representative dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya terutama dalam melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak serta penyusunan profil wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. 2) Pelatihan tehnik yang pernah diikuti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja account representative dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya terutama untuk dapat memperbaiki dan memperkembangkan sikap, tingkah laku, ketrampilan dan pengetahuan para account representative sesuai dengan keinginan dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. 3) Pelatihan struktural yang pernah diikuti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja account representative dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya terutama Dalam rangka meningkatkan kemampuan melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak; bimbingan / himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak; penyusunan profil wajib pajak; analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. Sesuai hasil dan pembahasan serta kesimpulan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka ada beberapa hal yang perlu disarankan, atau direkomendasikan kepada pihak manajemen pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. yaitu: lebih banyak memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan bagi para pegawainya.

REFERENSI

- Gani, M. U., Hairuddin, A., Sinring, B., dan Arifin, Z. (2017). *Motivation, Competence and Organizational Commitment's Effect on Lecturers' Job Satisfaction and Lecturers Performance. IRA-International Journal of Management and Social Sciences*, 6(3), 419–428.
- Sani, A. (2017). Sistem Manajemen Otomasi Perpustakaan Berbasis Open Source Senayan Library Management System (SLiMS)(Studi Kasus Perpustakaan H. Bata Ilyas STIE AMKOP Makassar). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(1), 47-65.
- Gomes, F. C. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jafar Basalamah, Wahyuningsih, dan Sukmawati, S. (2019). *Pengaruh Budaya*

Organisasi, Motivasi Kerja Dan Etos Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar. *Center Of Economic Student Journal*. 2(2).

Irsan, I., & Sani, A. (2018). Praktik Manajemen Pengetahuan Pustakawan Dalam Mengembangkan Koleksi Lokal Makassar Di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 121-135.

Kamase, J., Basir, M., Modding, B., dan Hasan, S. (2015). *Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services. International Journal of Humanities and Social Science Invention*. 4(6), 1–6.

Kamidin, M., Zainabun, Z., dan Sinring, B. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Balai Besar Konservasi Sumberdaya Alam (KSDA) Sulawesi Selatan. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*. 2(2), 48–59.

Murfat, M. Z., Kasman, dan Serang, S. (2019). Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan, Penempatan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Personil pada Biro Sumber Daya Manusia Polda Sulawesi Selatan. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*. 2(3).

Nasir, M., dan Morina, T. (2018). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Sebelum Dan Sesudah Merger Dan Akuisisi (Studi Perusahaan Yang Melakukan Merger Dan Akuisisi Yang Terdaftar Di Bei 2013-2015). *Economic Resources*, 1(1), 71–85.

Gunawan, B. I. (2017). Perbandingan implementasi kurikulum tingkat satuan pendidikan (KTSP) dan kurikulum 2013 di SMAN 1 Sinjai Utara. *Jurnal Mirai Management*, 1(1), 1-9.

Thomas. (2006). *Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*. 8(1).

Muraweni, M., Rasyid, R., & Gunawan, B. I. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 56-70.

Alimuddin, M., Gunawan, B. I., & Munir, A. R. (2016). The Influence of Technical Marketing Training toward International Trade Access at BP3ED Department of Commerce and Industry of South Sulawesi Province. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 527-532.