El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

Kinerja *Account Representative* Ditinjau Dari Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi, Lingkungan, Dan Inisiatif Kerja (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo)

Ayu Indah Lestari[1*], Bambang Mursito[2], Supawi Pawenang [3]
[1-3]Program Studi Magister Ilmu Manajemen Program Pascasarjana,
Universitas Islam Batik, Surakarta
official.ayuindah@gmail.com

ABSTRACT.

Employee performance is a key factor in determining the success of an organization, including government institutions such as the Tax Service Office (Kantor Pelayanan Pajak/KPP). The achievement of state revenue targets largely depends on the performance of employees who carry out taxpayer service and supervision functions, particularly the Account Representatives (ARs). This study aims to examine and analyze: (1) the effect of information technology utilization on the performance of Account Representatives, (2) the effect of competence on the performance of Account Representatives, (3) the effect of the work environment on the performance of Account Representatives, and (4) the effect of work initiative on the performance of Account Representatives. This study employed a quantitative research approach. The research was conducted at the Sukoharjo Primary Tax Office (KPP Pratama Sukoharjo). The population and sample consisted of all 43 Account Representatives employed at KPP Pratama Sukoharjo. A saturated sampling (census) technique was applied, whereby all members of the population were included as the research sample. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. The findings indicate that: (1) information technology has a significant effect on employee performance at KPP Pratama Sukoharjo; (2) competence has no significant effect on employee performance at KPP Pratama Sukoharjo; (3) the work environment has a significant effect on employee performance at KPP Pratama Sukoharjo; and (4) work initiative has no significant effect on employee performance at KPP Pratama Sukoharjo.

Keywords: information technology, competence, work environment, work initiative.

ABSTRAK.

Kinerja pegawai merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk instansi pemerintah seperti Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Keberhasilan pencapaian target penerimaan negara sangat bergantung pada kinerja pegawai yang menjalankan fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib pajak, salah satunya adalah *Account Representative* (*AR*). Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis (1) Pengaruh pemanfaatan tekonologi informasi terhadap kinerja *Account Representative*, (2) Pengaruh kompetensi terhadap kinerja *Account Representative*, (3) Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja *Account Representative*, (4) Pengaruh inisiatif kerja terhadap kinerja *Account Representative*. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo (KPP Pratama Sukoharjo). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh *Account Representative* yang ada di KPP Pratama Sukoharjo yang berjumlah 43 pegawai.

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh atau sensus yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa (1) Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo, (2) Kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo, (3) Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo, (4) Inisiatif kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.

Kata kunci : teknologi informasi, kompetensi, lingkungan kerja, inisiatif kerja

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk instansi pemerintah seperti Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Keberhasilan pencapaian target penerimaan negara sangat bergantung pada kinerja pegawai yang menjalankan fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib pajak, salah satunya adalah *Account Representative* (*AR*). *AR* adalah suatu jabatan yang diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Jenderal Pajak yang tugasnya diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. *AR* memiliki peran penting dalam mewujudkan visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menghimpun penerimaan negara melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang efisien, efektif, berintegritas, dan berkeadilan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja *AR* menjadi hal yang sangat penting untuk mendukung optimalisasi penerimaan negara, khususnya yang bersumber dari pajak.

Fenomena yang terdapat di KPP Pratama Sukoharjo menunjukkan bahwa tidak semua *AR* mampu mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Hal ini tercermin dari capaian Indikator Kinerja Utama *AR* 2025 yang mengalami penurunan cukup signifikan dari tahun sebelumnya. Kondisi ini dapat mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *AR* yang perlu dianalisis lebih lanjut.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja adalah pemanfaatan teknologi informasi. Dalam era digital, sistem administrasi perpajakan DJP telah mengimplementasikan berbagai teknologi informasi khususnya untuk mendukung pelaksanaan tugas *AR* seperti SIDJP NINE, APPPORTAL, APPROWEB, Portal P2, dan yang baru saja diimplementasikan pada tahun 2025 yaitu Coretax. Coretax merupakan bentuk modernisasi teknologi informasi yang mengintegrasikan berbagai jenis aplikasi yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak sebelumnya, dengan tujuan untuk menyederhanakan proses bisnis pelaksanaan administrasi perpajakan. Menurut Raharjo & Kusuma (2021), pemanfaatan teknologi informasi yang baik mampu mempercepat proses kerja dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat oleh pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi pegawai, baik dari segi pengetahuan teknis, keterampilan, maupun sikap profesional. Kompetensi yang tinggi akan membuat *AR* mampu menghadapi kompleksitas permasalahan

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

perpajakan, memberikan pelayanan yang tepat, dan menjalankan pengawasan secara efektif. Kompetensi merupakan kombinasi dari karakteristik individu yang berkaitan langsung dengan keberhasilan kerja (Spencer & Spencer, 2020).

Lingkungan kerja juga menjadi elemen penting yang memengaruhi kinerja. Lingkungan kerja yang mendukung, baik secara fisik maupun psikologis, akan menciptakan kenyamanan, meningkatkan motivasi, serta mengurangi tekanan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan semangat kerja, produktivitas, dan loyalitas pegawai terhadap organisasi (Sedarmayanti, 2021).

Satu hal yang tidak kalah penting dalam pencapaian kinerja yang optimal adalah inisiatif kerja. Inisiatif kerja mencerminkan sejauh mana pegawai mampu mengambil tindakan proaktif tanpa harus menunggu perintah. Pegawai yang memiliki inisiatif kerja tinggi cenderung lebih bertanggung jawab, kreatif, dan berorientasi pada hasil. Menurut Robbins & Judge (2022), inisiatif kerja yang kuat merupakan salah satu indikator penting dari kinerja individu yang tinggi.

Penelitian mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pernah dilakukan oleh Hama & Qurochman (2022), Sari *et al*. (2022), dan Shintia & Riduwan (2021) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Apriliana dan Kusdiyanto (2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Penelitian mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pernah dilakukan oleh Esthi (2022) dan Suryani & Makiah (2024) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Wartono *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Penelitian mengenai pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pernah dilakukan oleh Apriliana & Kusdiyanto (2024), Wartono *et al*. (2023), dan Pangestika *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Nurhandayani (2024) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Penelitian mengenai pengaruh inisiatif kerja terhadap kinerja pegawai pernah dilakukan oleh Roni *et al*. (2024) dan Surianto *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa inisiatif kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Wijaya (2024) yang menyatakan bahwa inisiatif kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Peran *Account Representative* sangat penting dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan fungsi pajak termasuk berbagai faktor yang memengaruhinya, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi, lingkungan, dan inisiatif kerja berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Sukoharjo.

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

TINJAUAN LITERATUR

Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya dalam organisasi (Mangkunegara, 2020: 67). Kinerja adalah fungsi dari motivasi, kemampuan, dan lingkungan yang mendukung (Robbins, 2018: 260). Kinerja adalah catatan hasil yang dihasilkan dari fungsi pekerjaan tertentu dalam kurun waktu tertentu (Bernardin dan Russel, 2019: 378). Berdasarkan pendapatan ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah ukuran efektivitas dan efisiensi individu dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang baik dipengaruhi oleh kemampuan pegawai, dukungan teknologi, lingkungan kerja yang mendukung, dan tingkat motivasi. Peningkatan dalam teknologi informasi, kompetensi, dan motivasi dapat berkontribusi pada kinerja pegawai yang lebih tinggi.

Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah seperangkat alat dan teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mendistribusikan informasi, serta untuk membantu pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol di dalam suatu organisasi. Teknologi ini mencakup perangkat keras dan lunak komputer, serta jaringan telekomunikasi (Laudon & Laudon, 2022: 15). Teknologi informasi adalah kombinasi dari teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) dan teknologi telekomunikasi yang digunakan untuk memproses, menyimpan, mengirimkan, dan menyebarkan informasi secara elektronik. Teknologi ini digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (O'Brien & Marakas, 2021: 22). Berdasarkan pendapatan ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah sebuah instrumen berbasis teknologi yang digunakan untuk menyimpan, mengolah, menyebarkan informasi dalam rangka efektivitas dan efisiensi pelaksanaan suatu pekerjaan.

Kompetensi

Kompetensi adalah atribut, keterampilan, dan pengetahuan yang dapat diamati dan diukur, yang secara langsung berkontribusi terhadap keberhasilan individu dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Kompetensi melibatkan perpaduan antara kemampuan teknis dan perilaku, yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi (Dubois dan Rothwell, 2021: 112). Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu atau tim yang membantu mereka memberikan nilai tambah bagi organisasi, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis dan teknologi. Kompetensi yang baik melibatkan kemampuan berpikir kritis, keterampilan teknis, dan keterampilan komunikasi interpersonal (Brockbank dan Dave, 2022: 98). Berdasarkan pendapatan ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kombinasi keterampilan, pengetahuan, kemampuan,dan sikap yang dimiliki oleh pegawai yang berfungsi sebagai penunjang dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan kepadanya.

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

Lingkungan kerja

Lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat memengaruhi kinerjanya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja mencakup elemen fisik, seperti tata letak ruang, cahaya, dan suhu, serta elemen non-fisik, seperti suasana kerja dan hubungan antar karyawan (Sedarmayanti, 2016: 36). Lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat, bahan, dan kondisi di mana seorang pekerja melakukan aktivitas kerja sehari-hari. Lingkungan ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik, yang berperan penting dalam mendukung kinerja karyawan (Nitisemito, 2019: 97).

Berdasarkan pendapatan ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah faktor kritis di sekitar tempat kerja pegawai, yang turut memengaruhi pengalaman dan kinerjanya. Menciptakan lingkungan kerja yang baik melibatkan perhatian pada aspek fisik, sosial, dan psikologis yang mempengaruhi kesejahteraan dan produktivitas pegawai. Organisasi yang berhasil menciptakan lingkungan kerja yang positif dapat menikmati manfaat berupa kinerja pegawai yang lebih baik, kepuasan yang lebih tinggi, dan retensi pegawai yang lebih baik.

Inisiatif Kerja

Inisiatif kerja merupakan kemampuan dan kemauan karyawan untuk bertindak secara proaktif dalam menyelesaikan tugas tanpa harus diperintah, serta mampu mencari cara baru dan lebih efisien dalam menyelesaikan pekerjaan (Supriyanto and Maulidiyah, 2022: 89). Inisiatif merupakan salah satu bentuk perilaku kerja kontekstual yang mencerminkan tindakan proaktif, seperti mencari peluang, mengembangkan ide baru, dan menyarankan perbaikan proses kerja (Wibowo, 2022: 265). Inisiatif kerja adalah dorongan dari dalam diri individu untuk memulai suatu tindakan kerja secara sukarela demi tercapainya tujuan organisasi (Sutrisno, 2021: 132). Berdasarkan pendapatan ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa inisiatif kerja adalah sikap atau kemampuan seseorang untuk secara proaktif mengambil tindakan, memulai tugas, atau mengemukakan ide tanpa harus menunggu perintah dari atasan atau dorongan dari pihak lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo (KPP Pratama Sukoharjo). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh *Account Representative* yang ada di KPP Pratama Sukoharjo yang berjumlah 43 pegawai. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh atau sensus yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi linier berganda.

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil *output* perhitungan *Collinerity Statistics* dengan bantuan program *SPSS 26 for windows* menunjukkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai *inflation variable* (VIF) lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

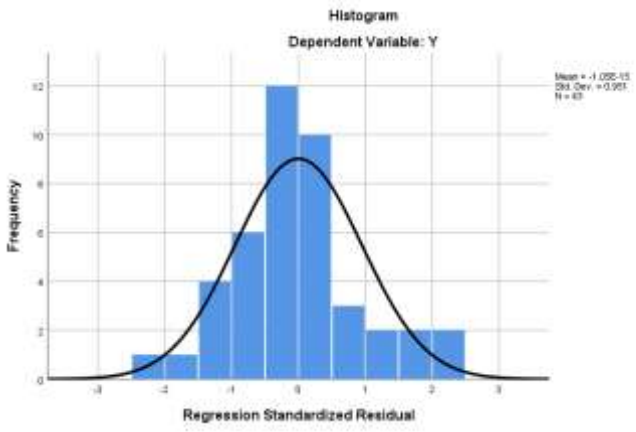
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.622	3.690		1.794	.081		
	X1	.300	.125	.318	2.399	.021	.559	1.790
	X2	.167	.162	.142	1.032	.309	.517	1.936
	X3	.579	.110	.643	5.285	.000	.664	1.506
	X4	.100	.129	.104	.778	.441	.547	1.826

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah 2026

2. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah data yang kita miliki mengikuti distribusi normal atau tidak. Berikut ini pengujian normalitas dengan menggunakan gambar histogram.

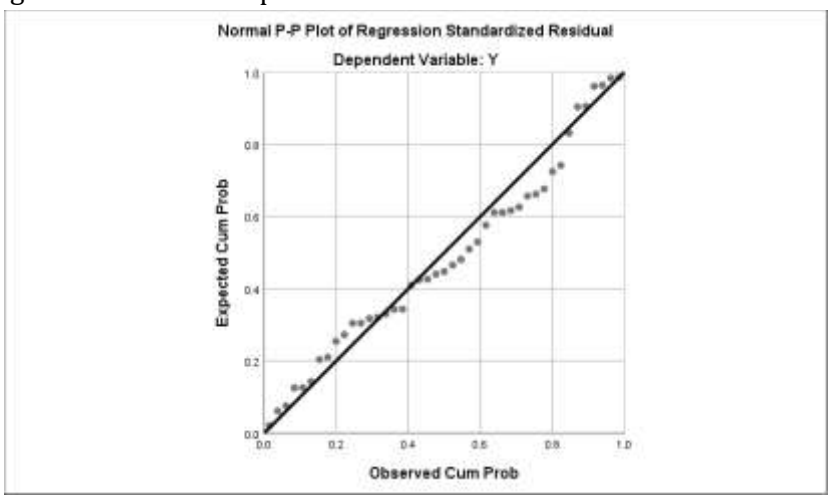


Gambar 1
Histogram Normalitas

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

Gambar histogram di atas berbentuk lonceng simetris menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan juga dengan melihat gambar normal P-P plot.

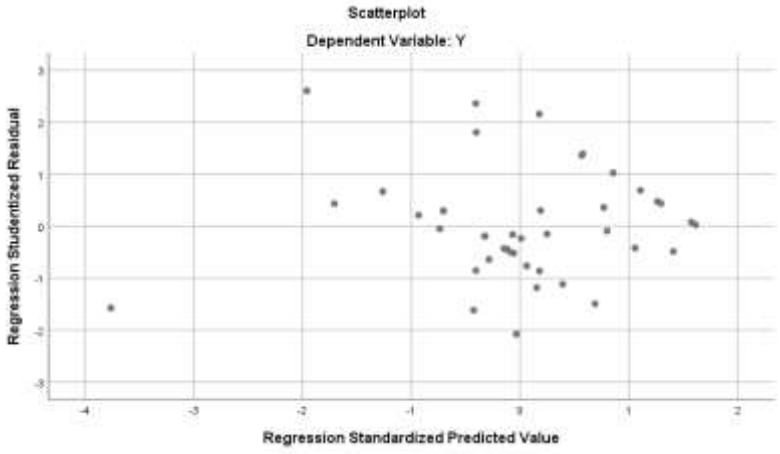


Gambar 2
Normal P-P Plot

Titik-titik pada data di atas mengikuti garis lurus (dekat dengan garis diagonal), hal ini menunjukkan bahwa data kemungkinan besar mengikuti distribusi normal.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Berikut ini gambar uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot.



Gambar 3
Grafik Scatterplot

Gambar plot residual menunjukkan pola yang acak dan tersebar merata di sekitar sumbu horizontal (y=0), hal ini menunjukkan homoskedastisitas (variabilitas residual yang konstan). Artinya data bebas dari heteroskedastisitas.

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

4. Hasil Analisis

Berdasarkan perhitungan menggunakan program SPSS diperoleh hasil nilai a, b_1, b_2, b_3 dan b_4 adalah sebagai berikut.

$Y = 6{,}622 + 0{,}300X_1 + 0{,}167X_2 + 0{,}579X_3 + 0{,}100X_4 + e$

Dari persamaan tersebut di atas dapat diuraikan sebagai berikut.

a_0 = 6,622 adalah konstanta yang menggambarkan nilai rata-rata kinerja pegawai jika variabel teknologi informasi, kompetensi, lingkungan kerja dan inisiatif kerja adalah nol.

b_1 = 0,300. Jika variabel teknologi informasi meningkat, maka kinerja pegawai akan meningkat. Tanda parameter b_1 dalam penelitian di atas adalah positif. Artinya bahwa hubungan teknologi informasi positif (searah), jika semakin teknologi informasi, maka kinerja pegawai juga akan semakin tinggi.

b_2 = 0,167. Jika variabel kompetensi meningkat, maka kinerja pegawai akan meningkat. Tanda parameter b_2 dalam penelitian di atas adalah positif. Artinya bahwa hubungan kompetensi positif (searah), jika semakin tinggi kompetensi, maka kinerja pegawai juga akan semakin tinggi.

b_3 = 0,579. Jika variabel lingkungan kerja meningkat, maka kinerja pegawai juga akan meningkat. Tanda parameter b_3 dalam penelitian di atas adalah positif. Artinya bahwa hubungan lingkungan kerja positif (searah), jika semakin tinggi lingkungan kerja, maka kinerja pegawai juga akan semakin tinggi.

b_4 = 0,100. Jika variabel inisiatif kerja meningkat, maka kinerja pegawai akan meningkat. Tanda parameter b_4 dalam penelitian di atas adalah positif. Artinya bahwa hubungan inisiatif kerja positif (searah), jika semakin tinggi inisiatif kerja, maka kinerja pegawai juga akan semakin tinggi.

5. Uji Kelayakan Model

a. Uji F

Hasil output perhitungan uji F dengan bantuan SPSS didapatkan F hitung sebesar 31,607 pada *level of significant* α = 0,05 sedangkan nilai signifikansi dari hasil SPSS diperoleh sebesar 0,000. Nilai DF (*degree of freedom*) untuk DF1 adalah 4 dan DF2 adalah 100, sehingga berdasarkan titik persentase distribusi F didapatkan nilai F tabel sebesar 2,62. Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2
Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	462.951	4	115.738	15.963	.000[b]
	Residual	275.514	38	7.250		
	Total	738.465	42			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

Sumber: data primer yang diolah 2025

Nilai F hitung > F tabel (15,963 > 2,62) dan signifikansi sebesar 0,000, berarti hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian, teknologi informasi, kompetensi, lingkungan kerja dan inisiatif kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan telah memenuhi uji kelayakan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil output perhitungan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS, menunjukkan nilai R^2 = 0,627. Artinya variansi variabel dari teknologi informasi, kompetensi, lingkungan kerja dan inisiatif kerja dapat mempengaruhi variabel kinerja sebesar 62,7% dan persentase sisanya sebesar 37,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian. Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792[a]	.627	.588	2.69265

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2
b. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer yang diolah 2025

6. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji kebenaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sehingga dapat dibuktikan bahwa pengaruh yang didapat bukanlah suatu kebetulan belaka. Dengan memperhatikan nilai α = 0,05 dan nilai DF2=105 maka berdasarkan titik persentase distribusi t didapatkan nilai t tabel sebesar 1,982. Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4
Hasil Uji t

variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	keterangan
Teknologi informasi	2,399	2,024	0,021	Diterima
Kompetensi	1,032	2,024	0,309	Ditolak
Lingkungan kerja	5,285	2,024	0,000	Diterima
Inisiatif kerja	0,778	2,024	0,441	Ditolak

Sumber: data primer yang diolah 2025

a. Hipotesis pertama menyatakan bahwa "Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo". Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel teknologi informasi sebesar 2,399, lebih besar dari t tabel sebesar 2,024. Hasil tersebut menunjukkan t hitung > t

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

tabel (2,399 > 2,024) yang berarti berarti hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Artinya, teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.

b. Hipotesis kedua menyatakan bahwa "Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo". Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel kompetensi sebesar 1,032, lebih kecil daripada t tabel sebesar 2,024. Hasil tersebut menunjukkan t hitung < t tabel (1,032 < 2,024) yang berarti hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak. Artinya, kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.
c. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa "Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo". Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel lingkungan kerja sebesar 5,285, lebih besar daripada t tabel sebesar 2,024. Hasil tersebut menunjukkan t hitung > t tabel (5,285 > 2,024), berarti hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Artinya, lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa "Inisiatif kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo". Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel inisiatif kerja sebesar 0,778, lebih kecil daripada t tabel sebesar 2,024. Hasil tersebut menunjukkan t hitung < t (tabel 0,778 < 2,024), berarti hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nol diterima. Artinya, inisiatif kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian variabel-variabel tersebut di atas, maka dapat dibahas hal-hal sebagai berikut.

1. Pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi SPSS pada Tabel IV.8 diperoleh nilai t hitung untuk variabel teknologi informasi sebesar 2,399, lebih besar dari t tabel 2,024. Hasil tersebut menunjukkan t hitung > t tabel (2,399 > 2,024) yang berarti berarti hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Artinya, teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.

Penelitian tersebut sejalan dengan yang dilakukan oleh Hama & Qurochman (2022), Sari *et al*. (2022), dan Shintia & Riduwan (2021) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Apriliana dan Kusdiyanto (2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses bisnis organisasi. Pegawai *Account Representative* (*AR*) memanfaatkan berbagai aplikasi perpajakan, seperti *Core Tax Administration System (CTAS)*, SIDJP, e-Nofa, e-Faktur, e-Bupot, e-

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

Registration, serta berbagai dashboard pengawasan kepatuhan wajib pajak lainnya. Kehadiran sistem tersebut mempermudah pegawai dalam memperoleh informasi perpajakan secara *real time*, melakukan analisis dan tindak lanjut data wajib pajak, memantau kepatuhan perpajakan, hingga menyusun tindak lanjut pengawasan efektif dan efisien. Dengan demikian, penggunaan teknologi informasi mampu mempercepat penyelesaian pekerjaan melalui sistem yang terotomatisasi, meminimalkan kesalahan administrasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

2. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi SPSS pada Tabel IV.8 diperoleh nilai t untuk kompetensi sebesar 1,032, lebih kecil daripada t tabel 2,024. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel kompetensi sebesar 1,032, lebih kecil daripada t tabel sebesar 2,024. Hasil tersebut menunjukkan t hitung < t tabel (1,032 < 2,024) yang berarti hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak. Artinya, kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.

Penelitian tersebut sejalan dengan Wartono *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Esthi (2022) dan Suryani & Makiah (2024) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sebagian besar *AR* telah memiliki tingkat kompetensi yang relatif merata sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh instansi, baik pelatihan pada saat tahap awal pengangkatan dalam jabatan *AR* maupun setelah diangkat menjadi *AR.* Pelaksanaan pelatihan rutin dilaksanakan setiap bulan dan wajib diikuti *AR* baik dengan sistem pembelajaran tatap muka maupun sistem pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi informasi. Media pembelajaran jarak jauh yang digunakan oleh DJP adalah Studia dan *Kemenkeu Learning Center (KLC)*.

Kompetensi yang dimiliki *AR* merupakan persyaratan dasar dalam menjalankan tugas, sehingga perbedaan tingkat kompetensi antarpegawai tidak lagi menjadi faktor utama yang membedakan kinerja. Capaian kinerja *AR* lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti pemanfaatan teknologi informasi, target penerimaan pajak, beban kerja, sistem pengawasan, serta dukungan organisasi dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi saja belum tentu mampu meningkatkan kinerja apabila tidak diikuti dengan dukungan faktor-faktor pendukung tersebut.

3. Pengaruh Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi SPSS pada Tabel IV.8 diperoleh nilai t untuk Lingkungan kerja sebesar 5,285, lebih besar daripada t tabel < 2,024. Hasil tersebut menunjukkan t hitung > t tabel (5,285 > 2,024), berarti hipotesis nol ditolak

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

dan hipotesis alternatif diterima. Artinya, lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.

Penelitian tersebut sejalan dengan Apriliana & Kusdiyanto (2024), Wartono *et al*. (2023), dan Pangestika *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Nurhandayani (2024) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi ruang kerja yang nyaman, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, hubungan kerja yang harmonis antara sesama pegawai maupun dengan pimpinan, serta suasana kerja yang mendukung akan meningkatkan semangat kerja, konsentrasi, dan produktivitas pegawai. Lingkungan kerja yang baik pada KPP Pratama Sukoharjo membantu *AR* dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara lebih efektif, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, serta mencapai target kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.

4. Pengaruh Inisiatif kerja terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi SPSS pada Tabel IV.8 diperoleh nilai t untuk Inisiatif kerja sebesar 0,778 lebih kecil daripada t tabel 2,024. Hasil tersebut menunjukkan t hitung < t (tabel 0,778 < 2,024), berarti hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nol diterima. Artinya, inisiatif kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Wijaya (2024) yang menyatakan bahwa inisiatif kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan yang dilakukan Roni *et al*. (2024) dan Surianto *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa inisiatif kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Karakteristik pekerjaan *AR* di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak merupakan pekerjaan yang memiliki tingkat pengaturan dan regulasi yang tinggi. Seluruh aktivitas kerja dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang distandarkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku. Selain itu, pelaksanaan tugas *AR* juga mengacu pada Indikator Kinerja Utama (IKU) yang sudah ditetapkan sebagai tolok ukur menilai kualitas dan kuantitas target pekerjaan yang telah dicapai.

Perkembangan teknologi informasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak semakin memperkuat penerapan sistem kerja yang terstandar. Proses administrasi seluruhnya didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi dan terotomatisasi, sehingga keberhasilan penyelesaian pekerjaan lebih dipengaruhi oleh kemampuan memanfaatkan teknologi informasi, mengikuti alur kerja yang ditetapkan, dan kemampuan beradaptasi dengan sistem yang tersedia.

Karakteristik pekerjaan *AR* yang dituntut untuk melaksanakan tugas secara konsisten sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk menjamin keseragaman

El-Mãl | Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

pelaksanaan tugas, membuat ruang bagi pegawai untuk mengembangkan inisiatif secara mandiri relatif terbatas. Setiap keputusan dan tindakan *AR* harus tetap mengacu pada ketentuan perpajakan dan kebijakan organisasi. Akibatnya, keberhasilan pegawai dalam mencapai kinerja lebih banyak ditentukan oleh tingkat kepatuhan terhadap prosedur, kemampuan menyelesaikan target pekerjaan, serta koordinasi dengan unit kerja lain daripada oleh inisiatif pribadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.
2. Kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.
3. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.
4. Inisiatif kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Sukoharjo.

Saran

1. Bagi KPP Pratama Sukoharjo dan Direktorat Jenderal Pajak, disarankan untuk terus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi melalui peningkatan kualitas sistem, infrastruktur, serta pelatihan penggunaan aplikasi perpajakan. Selain itu, KPP Pratama Sukoharjo perlu mempertahankan dan meningkatkan lingkungan kerja yang kondusif agar dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai Account Representative (AR).
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak disarankan untuk menetapkan Service Level Agreement (SLA) yang jelas dalam penanganan setiap laporan pada Tiket Melati, sehingga setiap kendala memiliki batas waktu sesuai tingkat prioritasnya dan membentuk tim yang lebih resposif terutama tim yang menangani permasalahan Coretax baik kompetensi maupun jumlah pegawai disesuaikan dengan kebutuhan agar permasalahan dapat segera diselesaikan.
3. Pengembangan kompetensi dan inisiatif kerja tetap perlu dilakukan meskipun kedua variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kinerja. KPP Pratama Sukoharjo diharapkan terus memfasilitasi pengembangan kompetensi pegawai dan memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan ide, saran, maupun inovasi yang mendukung perbaikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja pegawai, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, atau sistem penghargaan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

pada objek atau instansi yang berbeda agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Apriliana, Kartika Maulida, and Kusdiyanto. 2024. "The Influence of Information Technology, Work Environment, and Work Efficiency on Employee Performance (A Case Study Of Employees at PT Permodalan Nasional Madani in Pati City)." *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 8(1):314–31.

Basem, Zamhir, Zulher, Muhammad Yusril, and Novia Dwi Pangestika. 2022. "Analysis of Discipline, Organizational Commitment, Work Environment and Their Effect on Employee Performance PT. Adhiyasa Bangkinang." *INFLUENCE: International Journal of Science Review* 4(2):11–22. doi: 10.54783/influencejournal.v4i2.28.

Bernardin, John, and Joyce Russel. 2015. *Human Resouces: An Expimetal Approach*. Singapore: Mc. Graw – Hill book.co.

Bimanti Esthi, Raniasari. 2022. "The Effect of Competence and Job Training on the Performance of Crab Meat Agro-Industry Employees in West Java." *Jurnal Ilmiah Agrineca* 22(2):1–9. doi: 10.36728/afp.v22i2.2005.

Brockbank, Wayne, and Ulrich Dave. 2022. *The HR Competency Toolkit*. Boston: Harvard Business Review.

Dubois, David D., and William J. Rothwell. 2021. *Competency-Based Human Resource Management (3rd Ed.)*. New York: HRD Press.

Gibson, Ivancevich, and Donnely. 2017. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. (Terjemahan) Edisi Delapan*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Hama, Aloisius, and Arief Nurdiannova Qurochman. 2022. "Accounting Information Systems, Information Technology, and Task-Technology Suitability on Employee Performance." *International Conference of Business and Social Sciences* 389–98.

Huda, Miftahul, Trisnawati, Sulaiman Helmi, and Mukran Roni. 2024. "The Effect of Work Initiative, Technology Mastership, and Work Environment on Employee Performance at PT PLN (Persero)." *Sinergi International Journal of Management and Business* 2(4):226–42. doi: 10.61194/ijmb.v2i4.236.

Idris, Iswandi, Badaruddin, and Surianto. 2022. "Pengaruh Inisiatif Kerja, Penguasaan Teknologi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Distanakbun Kabupaten Majene." *Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia* 2(2):235–48.

Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon. 2022. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th Ed.)*. London: Pearson.

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Mitra, Sanjay. 2020. *Human Resource Development and Competency Management*. New Delhi: Sage Publications.

Nitisemito. 2019. *Manajemen Personalia (Manajemen SDM, Edisi Kelima Cetakan Ke Empatbelas)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nurhandayani, Annisa. 2024. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)* 3(1):1–5. doi: 10.58765/ekobil.v2i1.84.

O'Brien, James A., and George M. Marakas. 2021. *Introduction to Information Systems (18th Ed.)*. New York: Mc. Graw – Hill.

Robbins, Stephen. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sedarmayanti. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan*

Vol 7 No 11 (2026) 6453 - 6467 P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490
DOI: 1047467/elmal.v7i11.13270

Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2021. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Shintia, Indriani Rahma, and Akhmad Riduwan. 2021. "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 10(3):1–16.

Spencer, Lyle M., and Sinead C. Spencer. 2020. *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Hoboken: Wiley.

Supriyanto, and Maulidiyah. 2022. *Perilaku Organisasi: Teori Dan Aplikasinya Dalam Dunia Kerja*. Yogyakarta: DeePublish.

Suryani, Lilis, and Makiah. 2024. "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tabalong." *Jurnal Siatabalong* 7(1):984–99.

Sutrisno, Edy. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Media.

Wibowo. 2022. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wijaya, Herdika Dendy. 2024. "Mengukur Hubungan Inisiatif Dan Komunikasi Pada Kinerja Karyawan." *MARS: Jurnal Magister Research* 3(2):1–12.