



PENGARUH *REWARD* INTRINSIK DAN *REWARD* EKSTRINSIK TERHADAP
KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DENGAN KEPUASAN KERJA

Muslikhin¹ dan Ernani Hadiyati²

^{1,2} Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Gajayana Malang, Indonesia

Corresponding Author : Muslikhin¹

Email : muslikhin1003@gmail.com¹ dan ernani_hadiyati@unigamalang.ac.id²

Info Artikel :

Diterima : 03 Februari 2022

Disetujui : 10 Februari 2022

Dipublikasikan : 15 Februari 2022

ABSTRAK

Kata Kunci:

Reward, Account Representative, Kantor Pelayanan Pajak

Latar Belakang : *Reward* merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seseorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik berbentuk finansial maupun non finansial. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik variabel *reward* intrinsik, *reward* ekstrinsik, kinerja pegawai dan kepuasan kerja; untuk menguji dan menganalisis. **Metode :** Jumlah populasi hanya sebesar 39 responden dan jumlah tersebut kurang dari 100, maka keseluruhan populasi akan dijadikan responden, sehingga penelitiannya disebut dengan penelitian populasi atau metode sensus. **Hasil :** Penelitian ini bersifat eksplanatori dan pengumpulan data menggunakan *survey*. Populasi penelitian sebanyak 40 pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative* termasuk peneliti, agar hasil penelitian lebih objektif maka penulis dikeluarkan dari populasi, sehingga jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 39 pegawai yang menjabat sebagai *Account Representative*. Analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan program SmartPLS 3.0. **Kesimpulan :** Pemberian *reward* intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik dan tinggi pemberian *reward* intrinsik akan meningkatkan kepuasan kerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan.

ABSTRACT

Keywords:

Reward, Account Representative, Tax Service Office

Background : *Reward* is a form of remuneration given to an employee for the performance of the work done, both in the form of financial and non-financial. **Purpose** : This study aims to describe the characteristics of the intrinsic reward variables, extrinsic rewards, employee performance and job satisfaction; to test and analyze. **Method :** The total population is only 39 respondents (according to Sugiono 2011 it is called a saturated sample) and the number is less than 100, then the entire population will be used as respondents, so the research is called population research or the census method. **Results :** This research is explanatory and data collection using a survey. The research population was 40 employees who held the position of *Account Representative* including researchers, so that the results of the study were more objective, the authors were excluded from the population, so that the total population in this study were 39 employees who served as *Account Representatives*. Data analysis using *path analysis* with the help of SmartPLS 3.0. **Conclusion :** Giving intrinsic rewards has a positive and significant effect on job satisfaction, so it can be interpreted that the better and higher

the intrinsic rewards will increase the job satisfaction of Account Representatives at the Pasuruan Pratama Tax Service Office.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digitalisasi yang semakin cepat, sektor pelayanan publik dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki (Putra, 2018). Pada era globalisasi seperti sekarang ini manajemen sumber daya manusia semakin memiliki peranan penting dan strategis bagi organisasi terutama di sektor pelayanan publik (Irianto, 2011). Pada masa sekarang ini pajak memiliki kontribusi yang sangat besar dan menjadi tulang punggung keuangan negara. Dalam postur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2020, penerimaan perpajakan tercatat menyumbang kurang lebih 82,5 persen dari total pendapatan negara. Itu artinya bahwa segala kebutuhan anggaran yang dibutuhkan oleh pemerintah untuk menjalankan roda pemerintahan dan menyediakan akses layanan dasar bagi masyarakat, sangatlah bergantung pada penerimaan dari sektor pajak (Marditasari & Sari, 2021).

Pajak bukan hanya sebagai sumber penerimaan dalam APBN, tetapi pajak juga memegang peranan penting dalam upaya menjaga dan pemulihan ekonomi nasional khususnya di masa pandemi Covid-19 saat ini yang sudah ditetapkan oleh pemerintah menjadi bencana nasional (Syukur, 2020). Untuk penanganan dampak pandemi Covid-19 dan pemulihan ekonomi, pemerintah membutuhkan biaya besar dan sangat tergantung dari penerimaan (Kartiko, 2020).

Organisasi diharapkan mampu mempertahankan karyawannya yang berkualitas serta menjaga mereka agar dapat terus meningkatkan kinerjanya, salah satunya dengan menetapkan suatu sistem atau strategi tertentu untuk memberikan keseimbangan antara kontribusi yang diharapkan dengan apa yang telah diberikan dalam bentuk imbalan atau penghargaan tertentu (Narti, Lasmini, Marheni, & Martini, 2019).

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau emosi positif yang muncul dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman dalam bekerja (Tunjungsari, 2011). Kepuasan dapat dipengaruhi oleh puas karena pemberdayaan, puas karena pemenuhan pekerjaan, puas karena pembayaran, puas karena kelompok kerja, puas karena keamanan, serta puas karena sarana dan prasarana (Akbar, 2017). Penelitian lainnya, kepuasan pegawai mampu meningkatkan kinerja karyawan (Indrawati, 2013).

Penelitian dari (Syahril & Nurbiyati, 2016) mencoba untuk mengkaitkan antara *reward ekstrinsik* dan *intrinsik* terhadap kepuasan kerja dan kinerja, dan hasilnya menunjukkan bahwa secara parsial atau simultan *reward ekstrinsik* dan *intrinsik* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja di PT. Telkom Cabang Pekanbaru. *Rewards (Intrinsic and Extrinsic)* berpengaruh positif terhadap kinerja TCS, OCS, Leopard & Express Couriers Courier Companies of Faisalabad City. Sementara penelitian dari Natasya Michelle Putri Kentjana, Piter Nainggolan menunjukkan bahwa *Reward* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan karyawan tetap PT. Bank Central Asia (BCA) dan juga penelitian dari Hera Wasiati menunjukkan bahwa *Reward* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai tenaga kependidikan STMIK AKAKOM.

Berdasarkan uraian penelitian sebelumnya diketahui bahwa masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali atas hubungan antar variabel tersebut. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Syahril & Nurbiyati (2016) di PT. Telkom Cabang Pekanbaru (yang merupakan BUMN yang merupakan sektor layanan umum yang mencari laba/keuntungan), menunjukkan bahwa variabel *reward ekstrinsik* dan

intrinsik baik secara parsial maupun simultan mempengaruhi kepuasan dan kinerja karyawan. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah waktu, tempat, objek, populasi dan sampel penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Tempat penelitian merupakan sektor pelayanan publik/pemerintahan yang tidak mencari laba/keuntungan yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan dan juga objek penelitian, populasi serta sampel adalah pegawai yang menjabat sebagai *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.45/PMK.01/2021.

Objek penelitian adalah pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan yang menjabat sebagai *Account Representative* berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 selama periode penelitian yang berjumlah 39 pegawai tidak termasuk peneliti. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Reward Intrinsik terhadap Kepuasan Kerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan.

METODE PENELITIAN

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari data jawaban responden terhadap butir-butir pernyataan kuesioner untuk kemudian ditabulasi guna memperoleh gambaran variabel penelitian antara lain Reward Intrinsik dan Reward Ekstrinsik, Kinerja Pegawai, serta Kepuasan Kerja. Sedangkan data sekunder berupa data statistik objek penelitian dan data pendukung lainnya yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan maupun sumber lain dapat menjadi latar belakang maupun memperkaya analisa hasil penelitian, Penelitian ini menggunakan sumber data berupa jawaban kuesioner dari responden sebagaimana dimaksud dalam populasi penelitian. Sedangkan sumber data data sekunder berupa data statistik sumber daya manusia tahun per November 2021 dan data gambaran kinerja pencapaian penerimaan pajak tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 yang diperoleh dari KPP Pratama Pasuruan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan yang beralamat di Jalan Panglima Sudirman No 29, Pasuruan, Jawa Timur. Jumlah populasi hanya sebesar 39 responden dan jumlah tersebut kurang dari 100, maka keseluruhan populasi akan dijadikan responden, sehingga penelitiannya disebut dengan penelitian populasi atau metode sensus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi responden membahas mengenai karakteristik individual responden. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative* berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* (AR), yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan. Awalnya dalam menjalankan tugas, *Account Representative* memiliki dua peran yaitu peran pengawasan dan peran konsultasi, dan melalui Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021, membuat AR hanya memiliki fungsi pengawasan. Dalam fungsi pengawasan *Account Representative* memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengawasan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak wajib pajak.

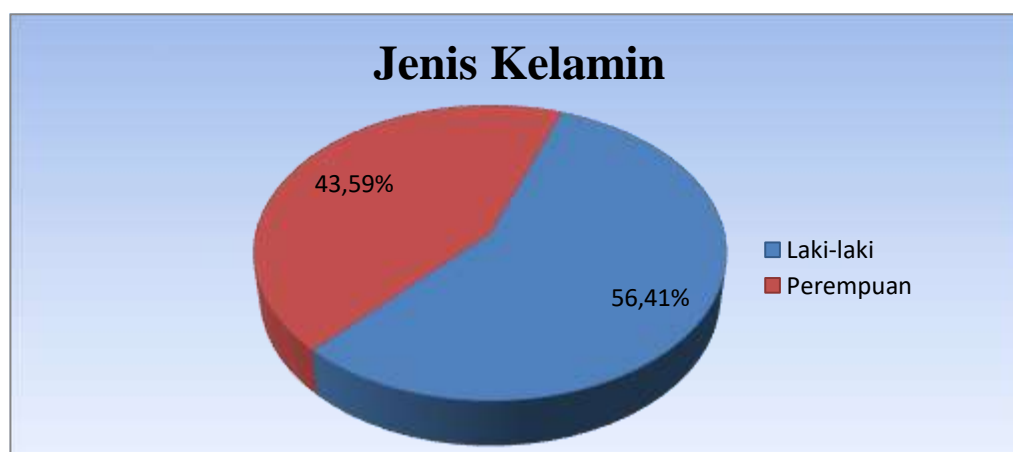
Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden karena jumlah responden tidak terlalu banyak dan juga peneliti juga termasuk pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative*. Pengumpulan data kuisisioner dari responden dilakukan mulai tanggal 28 Oktober 2021 sampai dengan 2 November 2021 dan didapatkan 39 data kuesioner dari responden sesuai dengan jumlah populasi dan sampel. Karakteristik

responden yang dibahas pada bagian ini meliputi Jenis kelamin, berdasarkan usia, berdasarkan pendidikan, berdasarkan golongan kepangkatan, berdasarkan masa kerja, berdasarkan masa jabatan AR, dan berdasarkan *take home pay*/bulan.

Tabel 1.
Data Jenis Kelamin Responden

	Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	56.41%
	Perempuan	17	43.59%
	Total	39	100.00%

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki, yaitu berjumlah 22 orang (56.41%), sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 orang (43.59%). Berikut ini adalah diagram lingkaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.



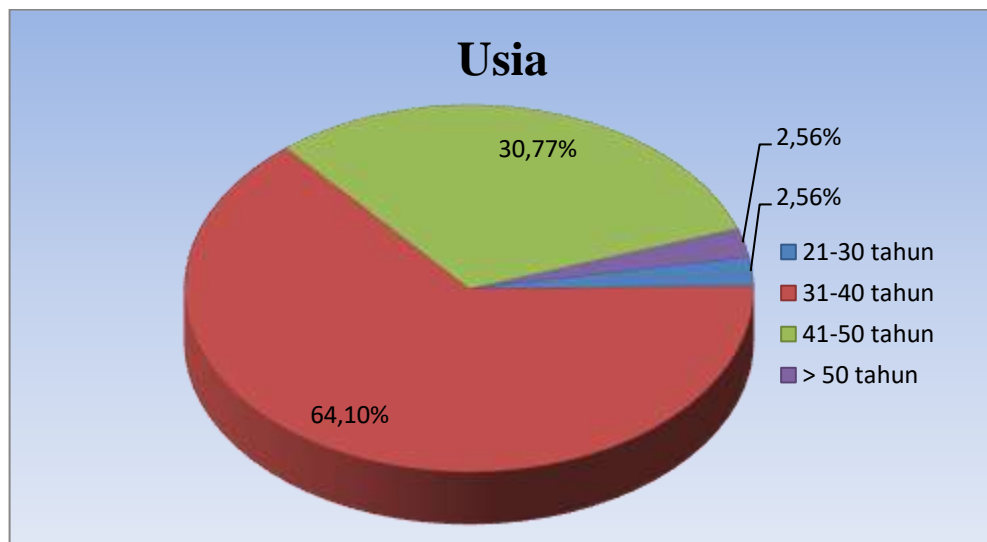
Gambar 1. Diagram Data Jenis Kelamin Responden
(Sumber : KPP Pratama Pasuruan, 2021)

Data hasil kuesioner penelitian menunjukkan bahwa usia responden dapat dikategorikan sebagai berikut yaitu usia 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, dan >50 tahun dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.
Data Usia Responden

	Karakteristik	Jumlah	Persentase
Usia	21-30 tahun	1	2.56%
	31-40 tahun	25	64.10%
	41-50 tahun	12	30.77%
	> 50 tahun	1	2.56%
	Total	39	100.00%

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa responden terbanyak berusia 31-40 tahun sebanyak 25 orang (64.10%). Sedangkan untuk responden pegawai berusia 21-30 tahun sebanyak 1 orang (2.56%), yang berusia 41-50 tahun sebanyak 12 orang (30.77%), dan yang berusia >50 tahun sebanyak 1 orang (2.56%). Di bawah ini adalah diagram lingkaran karakteristik responden berdasarkan usia.



Gambar 2. Diagram Data Usia Responden
(Sumber : KPP Pratama Pasuruan, 2021)

Data hasil kuesioner penelitian menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan terakhir responden dapat dikategorikan sebagai berikut yaitu pendidikan SLTA/Sederajat, Diploma I/III, S1/DIV dan Pascasarjana dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.
Data Pendidikan Responden

	Karakteristik	Jumlah	Persentase
Pendidikan	SLTA/ Sederajat	0	0.00%
	Diploma I/III	6	15.38%
	S1/D IV	29	74.36%
	Pascasarjana	4	10.26%
	Total	39	100.00%

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa responden terbanyak berpendidikan S1/D IV berjumlah 29 orang (74.36%) dan tidak ada yang SLTA/Sederajat. Sedangkan untuk responden berpendidikan Diploma I/III sebanyak 6 orang (15.38%) dan Pascasarjana sebanyak 4 orang (10.26%).

Pengujian Hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengujian Inner Model (model struktural) yang meliputi *output r-square*, *t-statistics*, dan *p-values*. Untuk melihat apakah suatu hipotesis itu dapat diterima atau ditolak diantaranya dengan memperhatikan nilai signifikansi antar kontrak, *t-statistics*, dan *p-values*. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan bantuan *software* SmartPLS 3.0. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari

hasil *bootstrapping*. Pada penelitian ini diperoleh t-tabel dengan nilai 2.02809. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima dengan tingkat signifikansi P-Values<0.05 atau 5% (Yamin & Kurniawan, 2011), t-statistics>2.02809, dan koefisien beta bernilai positif. Pengujian efek mediasi dilakukan melalui dua pengujian model yaitu pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*).

Hasil pengujian model pengaruh langsung (*direct effect*) menggunakan SmartPLS 3.0 dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.
Path Coefficients Hasil Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect)

No	Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
1.	X1 → Z	0.613	0.620	0.088	6.954	0.000
2.	X2 → Z	0.386	0.385	0.114	3.390	0.001
3.	X1 → Y	0.545	0.562	0.124	4.376	0.000
4.	X2 → Y	-0.009	-0.015	0.093	0.094	0.925
5.	Z → Y	0.407	0.397	0.141	2.884	0.004

Sumber: Data kuesioner diolah, 2021

Sedangkan hasil pengujian model pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) menggunakan SmartPLS 3.0 variabel Reward Intrinsik (X1) dan Reward Ekstrinsik (X2) terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan Kerja (Z) sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5.
Path Coefficients Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

No	Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
1.	X1 → Z → Y	0.250	0.244	0.092	2.729	0.007
2.	X2 → Z → Y	0.157	0.154	0.073	2.142	0.033

Sumber: Data kuesioner diolah, 2021

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh langsung secara individual Reward Intrinsik dan Reward Ekstrinsik terhadap Kinerja Account Representative, maupun pengaruh individual kedua variabel tersebut secara tidak langsung terhadap Kinerja Account Representative melalui kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan. Variabel Reward Intrinsik diukur melalui indikator Penyelesaian (*Completion*), Pencapaian (*Achievement*), Otonomi (*Autonomy*), dan Pertumbuhan Pribadi (*Personal Growth*). Variabel Reward Ekstrinsik diukur melalui indikator Gaji, Tunjangan, Bonus, Pesangon, Jaminan Sosial dan Asuransi.

Variabel Kinerja diukur melalui indikator Kuantitas (seberapa banyak), Kualitas (seberapa baik), dan Ketepatan Waktu. Sedangkan variabel mediasi yaitu Kepuasan Kerja

diukur melalui indikator Puas Karena Pemberdayaan (*Satisfaction With Empowerment*), Puas Karena Pemenuhan Pekerjaan (*Satisfaction With Job Fulfilment*), Puas Karena Pembayaran (*Satisfaction With Pay*), Puas Karena Kelompok Kerja (*Satisfaction With Work Group*), Puas Karena Keamanan (*Satisfaction With Security*), Puas Karena Sarana Dan Prasarana (*Satisfaction With Work Facilitation*).

Analisis data dilakukan melalui tahap konseptualisasi model sampai dengan pengujian hipotesis penelitian. Hasil analisis diharapkan mampu menunjukkan apakah variabel eksogen dan variabel mediasi tersebut secara nyata memengaruhi atau tidak memengaruhi kinerja pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative* pada KPP Pratama Pasuruan baik secara langsung maupun tidak langsung. Hasil analisis data menunjukkan bahwa signifikansi dan multikolinieritas konstruk first order yang dihasilkan pada beberapa indikator perlu dieliminasi dari variabel penelitian karena tidak mampu merefleksikan variabel laten/konstruk dalam penelitian. Hal ini dibuktikan dengan nilai *p-value* dan nilai AVE tidak memenuhi kriteria sesuai dengan dasar teori yang digunakan. Namun demikian ada beberapa indikator yang secara statistik mampu merefleksikan konstruk atau mampu menunjukkan tingkat signifikansi dan multikolinieritas konstruk dalam penelitian. Berdasarkan nilai *p-value* pada tabel 4, diketahui bahwa beberapa indikator memiliki signifikansi tinggi yang ditunjukkan dengan nilai *p-value* < 0.05, sehingga dapat dikatakan bahwa indikator-indikator tersebut valid untuk mengukur konstruk pada *second order*.

Reward intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal itu menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa *reward* intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, diterima (Syahril & Nurbiyati, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya *reward* intrinsik yang berupa penghargaan non finansial mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative*. Hasil ini didukung dengan penilaian pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative* tentang pemberian *reward* intrinsik yang pada umumnya memiliki penilaian setuju. Hal itu dapat diartikan bahwa pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative* memiliki persepsi yang baik terhadap pemberian *reward* intrinsik yang diterapkan di KPP Pratama Pasuruan (Atmaja, Suprihanto, & Suhartono, 2017).

Reward ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal itu menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa *reward* ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya *reward* ekstrinsik yang berupa penghargaan finansial mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative* (Putri, 2017). Hasil ini didukung dengan penilaian pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative* tentang pemberian *reward* ekstrinsik yang pada umumnya memiliki penilaian setuju. Hal itu dapat diartikan bahwa pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative* memiliki persepsi yang baik terhadap pemberian *reward* ekstrinsik yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa *reward* ekstrinsik yang berupa penghargaan finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Kerja Pegawai yang menduduki jabatan *Account Representative*. *Reward* ekstrinsik dan intrinsik positif signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian yang menunjukkan Penghargaan (*reward*) ekstrinsik berpengaruh langsung, positif, dan signifikan terhadap kepuasan kerja tenaga pendidik Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. Koefisien jalur *standardize* pengaruh langsung adalah sebesar 0,474 dengan $p = 0,001$ yaitu positif dan signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa Kepuasan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kinerja Pegawai. Kesimpulan hasil pengujian hipotesis tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kesimpulan uji hipotesis dalam penelitian juga sesuai dengan hasil I penelitian diketahui kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Setiap karyawan dalam suatu perusahaan perlu mendapatkan kepuasan dalam bekerja yang juga dapat berdampak padapeningkatan kinerja karyawan, kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif dalam bekerja (Febriyana & Sary, 2015). Perasaan dan sikap positif atau negatif orang terhadap pekerjaannya membawa implikasi pengaruh terhadap dirinya dan organisasi (Mangkulangit, 2018). Jika orang puas terhadap pekerjaannya ia menyukai dan termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya tinggi, sebaliknya jika tidak puas dengan pekerjaannya ia tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya rendah. Kepuasan kerja merupakan kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya (Pinem, 2021). Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

KESIMPULAN

Pemberian *reward* intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik dan tinggi pemberian *reward* intrinsik akan meningkatkan kepuasan kerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan. Pemberian *reward* ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik dan tinggi pemberian *reward* ekstrinsik akan meningkatkan kepuasan kerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan. Pemberian *reward* intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik dan tinggi pemberian *reward* intrinsik akan meningkatkan kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan.

BIBLIOGRAFI

- Akbar, A. D. I. (2017). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi*. Bandung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung.
- Atmaja, Danny Kusuma, Suprihanto, John, & Suhartono, Suhartono. (2017). *Analisis Penerapan Sistem Remunerasi Berbasis Kinerja Di Kpp Pratama Wonosari*. STIE Widya Wiwaha.
- Febriyana, Wanda, & Sary, Fetty Poerwita. (2015). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pt. kabepa chakra 2015. *EProceedings of Management*, 2(3).
- Indrawati, Ayu Desi. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(2), 135–142.
- Irianto, Jusuf. (2011). Manajemen sumber daya manusia sektor publik di Indonesia: pengantar pengembangan model MSDM sektor publik. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 24(4), 281–291.
- Kartiko, Nafis Dwi. (2020). Insentif pajak dalam merespons dampak pandemi covid-19

- pada sektor pariwisata. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 2(1), 124–137.
- Mangkulangit, Tegar. (2018). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bpr Weleri Jayapersada Di Kendal*. Online. http://eprints.dinus.ac.id/17299/1/jurnal_16467.pdf.
- Marditasari, Meylinda, & Sari, Shinta Permata. (2021). Determinan yang Mempengaruhi Tax Saving pada Klasifikasi Industri Consumer Goods di Indonesia. *Perspektif Akuntansi*, 4(1), 75–88.
- Narti, Ni Ketut, Lasmini, Ni Ketut, Marheni, Lily, & Martini, Ni Komang Suci. (2019). Penerapan Sistem Pemberian Reward Pada Hotel Inna Grand Bali Beach. *Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar*, 17(2), 30–41.
- Pinem, Faisal Syahputra. (2021). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan*. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara.
- Putra, Rizvanda Meyliano Dharma. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya)*. Universitas Airlangga.
- Putri, Windi Yesika. (2017). *Hubungan Kompensasi dengan Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Pusaka Prima*.
- Syahril, Rizky Ramadhan, & Nurbiyati, Titik. (2016). Pengaruh Reward Ekstrinsik & Intrinsik Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 3(1), 23–37.
- Syukur, Muhammad. (2020). Insentif Pajak terhadap Sumbangan Covid-19 dari Perspektif Relasi Hukum Pajak Indonesia dengan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Suara Hukum*, 2(2), 184–214.
- Tunjungsari, Peni. (2011). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*, 1(1), 1–14.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).