

**UNRAVELING THE PROFESSIONALISM PARADOX:
THE IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON TAX ACCOUNT
REPRESENTATIVE JOB LOYALTY**

Nurjihad Hasal¹

Universitas Atma Jaya Makassar, Indonesia

Abstract: *This study aimed to investigate the influence of emotional intelligence (EQ) on employee job loyalty, mediated by professionalism and integrity. The population was all employees at the Pratama Tax Service Office in South Sulawesi, with account representatives as the primary respondents. Respondent selection was conducted using a purposive sampling method. The results showed that individuals with higher levels of emotional intelligence (EQ) tended to demonstrate more consistent professional behavior in carrying out their duties, manage their emotions well, and remain calm and focused when facing pressure or challenges, while remaining loyal to their work. However, this study found that professionalism had a negative and not significant influence on job loyalty. Future research should consider using a questionnaire with a scale of 1 to 7 for each variable studied and expanding or changing the research object, not only examining Account Representatives (ARs) but also examining functional auditors who may have similar duties and responsibilities regarding state revenue but have different work processes and standards.*

Keywords: *account representatives, emotional intelligence, integrity, professionalism, job loyalty*

Article Info:

Received: 30 June 2026 | **Revised:** 31 July 2026 | **Accepted:** 07 August 2026

¹ E-mail: jihad.hasal@gmail.com (Correspondence Author)

**MENGURAI PARADOKS PROFESIONALISME:
PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS KERJA
ACCOUNT REPRESENTATIVE PAJAK**

Nurjihad Hasal
Universitas Atma Jaya Makassar, Indonesia

Abstraksi: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menginvestigasi pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap loyalitas kerja pegawai yang dimediasi oleh profesionalisme dan integritas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Sulawesi Selatan dengan responden yang difokuskan pada account representative. Penetapan responden dilakukan dengan metode purposive sampling. Hasil menemukan bahwa tingkat kecerdasan emosional (EQ) yang lebih tinggi cenderung menunjukkan perilaku profesional yang lebih konsisten dalam menjalankan tugas-tugas, dapat mengelola emosi dengan baik dan memungkinkan individu untuk tetap tenang dan fokus ketika menghadapi tekanan atau tantangan dan tetap loyal terhadap pekerjaan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa profesionalisme memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas kerja. Penelitian di masa yang akan datang perlu mempertimbangkan untuk menggunakan indikator kuesioner dengan skala 1 sampai 7 untuk setiap variable yang akan diteliti dan memperluas atau mengganti objek penelitian, tidak hanya meneliti pada *Account Representative (AR)* tetapi juga pada para fungsional pemeriksa yang mungkin memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama dalam hal penerimaan negara, tetapi memiliki proses dan standar kerja yang berbeda. kewajiban

Kata-kata kunci: *account representatives*, kecerdasan emosional, loyalitas, profesionalisme, integritas

1. PENDAHULUAN

Proses implementasi sebuah kebijakan yang modern tidak terlepas dari konsep internalisasi budaya kerja terhadap Sumber Daya Manusia yang ada. Kesadaran ini muncul karena kesuksesan implementasi sebuah kebijakan ditentukan oleh kesesuaian (compability) antara strategi dan budaya organisasi. Demikian pula dengan implementasi Nilai-Nilai Kementerian keuangan yang berupa Integritas, Profesionalisme, Sinergi, Pelayanan dan Kesempurnaan. Nilai-nilai ini merupakan bagian penting dalam tahapan pembangunan budaya organisasi Kementerian Keuangan yang kini tengah diupayakan.

Sebagai salah satu direktorat dari Kementerian Keuangan, seluruh jajaran pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terutama para Account Representative (AR) di harapkan mengembangkan nilai-nilai yang berasal dari Kementerian Keuangan, diantaranya yang terpenting adalah Integritas (Integrity). Nilai ini menegaskan bahwa seluruh pegawai dalam Kementerian Keuangan senantiasa berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral. Bila integritas sudah menjadi sistem nilai pribadi maka setiap pegawai akan memiliki kompas yang bekerja secara otomatis sebagai pedoman yang memandu dalam berfikir,

berkata dan mengambil tindakan tanpa kegamangan. Ketika integritas telah menjadi sistem nilai, seluruh pegawai akan menjadi orang yang konsisten. Apa yang diyakini, akan tercermin pada ucapan, perilaku dan tindakan-tindakan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Account Representative (AR) dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya memegang peran sentral dalam mencapai tujuan penerimaan negara. Setiap AR memiliki karakteristik unik seperti kecakapan, kecerdasan, kemauan, harapan, pengetahuan, kepercayaan, dan kesetiaan. Semua aspek ini, ketika diterapkan dalam konteks organisasi, membentuk pola perilaku individu yang dapat memengaruhi kinerja keseluruhan organisasi. Dalam perspektif tata kelola organisasi, Hasibuan (2013) menjelaskan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi, fokus pada pengaturan hubungan dan peran tenaga kerja untuk membantu mencapai efektivitas dan efisiensi tujuan organisasi sangat penting.

Pengembangan kualitas AR menjadi fokus utama, dan upaya terus dilakukan untuk meningkatkan serta menyempurnakan kualitas tersebut agar sesuai dengan ide-ide yang diharapkan oleh organisasi. Harapan setiap organisasi adalah memiliki pegawai yang mampu bekerja dengan baik dan memiliki semangat kerja yang tinggi, sehingga mencapai tujuan organisasi menjadi lebih terjangkau. Tingkat loyalitas pegawai menjadi kunci penting dalam mencapai hal ini, di mana loyalitas diukur oleh sejauh mana seorang pegawai merasa memiliki ikatan yang kuat dengan organisasi tempat mereka bekerja.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian pegawai enggan untuk melaksanakan tugas dengan baik, menunjukkan sikap ketidakpedulian terhadap pekerjaan dan rekan kerja. Hal ini merupakan tantangan serius, terutama mengingat pentingnya komitmen penuh dari setiap pegawai untuk meningkatkan kualitas layanan kepada wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan penerapan sebuah kebijakan sebagai upaya untuk meningkatkan tingkat loyalitas pegawai agar dapat menjadi pendorong bagi peningkatan optimalitas pelayanan. Kesadaran akan pentingnya loyalitas pegawai dalam mendukung tujuan organisasi, khususnya dalam konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP), menjadi krusial dalam mengatasi permasalahan ini dan memastikan bahwa pegawai memiliki keterlibatan penuh dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada wajib pajak.

Integritas yang tinggi juga memiliki dampak positif terhadap loyalitas kerja pegawai. Johnson (2017) menyatakan bahwa integritas melibatkan aspek kejujuran dan keterlibatan hati nurani, menciptakan dasar prinsip yang mengarah pada perilaku dapat diandalkan dalam segala aspek. Menurut Prang, et al., (2023), integritas melibatkan komponen dasar seperti rasa hormat, kejujuran, dan kepercayaan, yang merupakan nilai moral dan etika yang harus menjadi panduan dalam setiap pilihan dan tindakan seorang pegawai.

Penelitian ini akan di kembangkan dengan menggunakan Integrative Social Contract Theory (ISCT). Donaldson dan Dunfee (1995) mengemukakan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami interaksi antara individu dan masyarakat. Dengan mengutamakan prinsip-prinsip kesepakatan, keadilan, dan

partisipasi, teori ini berfungsi sebagai dasar untuk membangun masyarakat yang lebih adil dan sejahtera. Dalam teori kontrak sosial terpadu, penting untuk mempertimbangkan prinsip keadilan dan kesetaraan (Jehadun, *et al*, 2024). Setiap individu memiliki hak dan kewajiban yang harus dihormati, menciptakan struktur sosial yang adil. Dengan demikian, teori kontrak sosial terpadu berusaha menciptakan kerangka kerja yang lebih holistik dalam memahami hubungan antara individu dan masyarakat, serta peran pemerintah dalam mengatur dan melindungi kepentingan warganya.

Sehubungan dengan tugas Account Representative (AR) dalam memastikan kepatuhan klien terhadap peraturan perpajakan. Dalam konteks kontrak sosial, hal ini mencerminkan kesepakatan antara individu (wajib pajak) dan negara untuk mematuhi hukum demi kepentingan bersama. Account Representative diharapkan untuk bertindak secara etis, membantu klien memahami kewajiban mereka, dan mendukung kebijakan perpajakan yang adil. Ini sejalan dengan prinsip-prinsip kontrak sosial yang menekankan pentingnya keadilan dan kesejahteraan bersama. Mereka juga dapat berperan dalam memberikan masukan kepada wajib pajak mengenai kebijakan perpajakan. Partisipasi ini mencerminkan ide dalam kontrak sosial bahwa warga negara memiliki suara dalam menentukan kebijakan yang mempengaruhi mereka.

Penelitian ini akan berfokus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Sulawesi Selatan dengan pertimbangan bahwa target penerimaan dari sektor pajak yang semakin tinggi menuntut adanya dorongan kinerja manajemen yang semakin tinggi dalam upaya untuk mencapai penerimaan negara yang semakin besar untuk kepentingan pembangunan. Propinsi Sulawesi Selatan telah menjadi salah satu propinsi dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi, sehingga di harapkan dengan menjadi salah satu pilar utama dalam memperkuat penerimaan negara khususnya dalam sektor perpajakan. Dengan integritas dalam teori kontrak sosial terpadu dapat dipahami sebagai kualitas moral dan etika yang diperlukan untuk menjaga kepercayaan antara individu dan lembaga dalam masyarakat. Integritas memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam kontrak sosial memenuhi janji dan komitmen mereka, sehingga menciptakan stabilitas dan keadilan dalam masyarakat. Integritas membangun kepercayaan antara individu dan institusi. Ketika individu merasa bahwa aturan dan norma yang ada dihormati, mereka lebih cenderung untuk berpartisipasi aktif dalam masyarakat. Integritas mendorong partisipasi aktif dalam proses pembuatan keputusan, memungkinkan suara setiap individu didengar. Dengan demikian, integritas menjadi pilar penting dalam memastikan bahwa kontrak sosial terpadu berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan

Integritas yang didukung dengan kecerdasan emosional (EQ) untuk meningkatkan loyalitas kerja yang baik, seorang Account Representative akan sangat membantu dalam meningkatkan penerimaan pajak karena di harapkan membantu menciptakan hubungan yang baik antara petugas pajak dan wajib pajak. Dengan empati dan komunikasi yang efektif, Account Representative dapat memahami kebutuhan dan kekhawatiran wajib pajak, yang bisa meningkatkan kepercayaan. Dengan adanya EQ memungkinkan Account

Representative untuk memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan pendekatan yang positif dan persuasif, mereka bisa mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan baik.

2. TINJAUAN LITERATUR

Teori Kontrak Sosial

Teori kontrak sosial terpadu adalah pendekatan dalam pemikiran politik dan filsafat yang menggabungkan elemen-elemen dari berbagai teori kontrak sosial. Pada umumnya, teori ini berupaya menjelaskan bagaimana individu bersepakat untuk membentuk masyarakat dan mengatur kehidupan bersama melalui perjanjian yang dianggap adil.

Donalson dan Dunfee dalam karya mereka tahun 1995 mengembangkan teori kontrak sosial terpadu (Integrative Social Contract Theory), yang berfokus pada hubungan antara perusahaan dan pemangku kepentingan (stakeholders). Mereka berargumen bahwa organisasi tidak hanya bertanggung jawab kepada pemegang saham, tetapi juga harus mempertimbangkan kepentingan kelompok lain seperti karyawan, pelanggan, dan masyarakat luas. Konsep utama dari teori ini adalah bahwa interaksi antara organisasi dan pemangku kepentingan dapat dipahami melalui "kontrak sosial", yaitu norma dan nilai yang mengatur hubungan tersebut. Donalson dan Dunfee (1995) mengemukakan bahwa organisasi seharusnya bertindak sesuai dengan prinsip etika yang berlaku dalam masyarakat untuk mencapai legitimasi dan keberlanjutan.

Secara keseluruhan, teori kontrak sosial terpadu berusaha menjelaskan bagaimana masyarakat dapat dibentuk dan dipertahankan melalui kesepakatan bersama yang berlandaskan pada hak asasi manusia dan partisipasi aktif. Dalam konteks ini, kontrak sosial diartikan sebagai kesepakatan yang mendasari pembentukan masyarakat dan pemerintahan.

Penelitian Terdahulu

Prang, et al., (2023). Melakukan penelitian tentang Pagaruh Iklim Organisasi, Integritas dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif, dengan sampel sebanyak 55 responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dengan uji f dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Iklim Organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan, dan secara parsial Integritas dan Kepribadian berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. Serta secara simultan Iklim Organisasi, Integritas dan Kepribadian berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. Selanjutnya diharapkan untuk para pegawai terus meningkatkan integritas yang ada serta kepribadian baik yang ada ditempat kerja.

Syarkani & Wulandar (2019) melakukan penelitian tentang Gaya kepemimpinan dan integritas kerja terhadap etos kerja serta dampaknya terhadap loyalitas karyawan. Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan analisis deskriptif dan teknik analisa yang digunakan adalah dengan analisa jalur (path analysis) untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja terhadap Etos Kerja dan dampaknya kepada tingkat loyalitas para karyawan di BRI Syariah KC Bandung Citarum. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan, Integritas Kerja, etos Kerja dan Loyalitas karyawan di BRI Syariah KC Bandung Citarum secara umum sudah baik. Gaya Kepemimpinan dan Integritas Kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap etos kerja karyawan di BRI Syariah KC Bandung Citarum, dan Gaya Kepemimpinan dan Integritas kerja berpengaruh terhadap Etos Kerja dan memberikan dampak terhadap yaitu Loyalitas Karyawan di BRI Syariah KC Bandung Citarum.

Hipotesis Penelitian

Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Profesionalisme

Kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan seseorang dalam mengelola dan memahami emosi, baik pada diri sendiri maupun orang lain. Goleman (2015) menggarisbawahi pentingnya kecerdasan emosional dalam konteks profesionalisme, di mana hal ini berkaitan erat dengan kinerja tinggi dan kualitas individu. Menurut Yani & Istiqomah (2016), terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosional dan profesionalisme. Mereka menyimpulkan hasil riset yang menunjukkan bahwa individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi cenderung menunjukkan perilaku profesional yang lebih konsisten dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Dharmawan (2013) dan Kurniawan et al. (2023) juga mendukung temuan tersebut. Mereka menemukan bahwa kecerdasan emosional yang berkualitas dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan tingkat profesionalisme pegawai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang signifikan dalam membentuk profesionalisme individu.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap profesionalisme

Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Integritas

Kecerdasan emosional merupakan konstruk yang meliputi tiga aspek utama, yaitu kecakapan pribadi, kecakapan sosial, dan keterampilan sosial (Nurhasanah & Sumardi, 2018). Kecakapan pribadi mencakup kemampuan individu dalam mengelola diri sendiri, sementara kecakapan sosial berkaitan dengan kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain. Keterampilan sosial, di sisi lain, melibatkan kemampuan individu untuk memengaruhi respons yang diinginkan dari orang lain. Dalam konteks ini, kecerdasan emosional dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi integritas pegawai dalam sebuah

organisasi. Kehadiran integritas ini kemungkinan terdorong dan semakin berkembang oleh tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai.

Penelitian oleh Lysander & Setiawan (2022) dan Setyono & Dewi (2023) menyoroti hubungan positif antara kecerdasan emosional dan integritas pegawai. Temuan empiris dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang signifikan dalam mendorong peningkatan tingkat integritas pegawai. Hubungan positif antara kecerdasan emosional dan integritas menunjukkan bahwa pengembangan kecerdasan emosional dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan integritas individu.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap integritas

Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Loyalitas Kerja

Menurut Peter (2010), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk menginterpretasikan dan memproses informasi emosional dengan tepat. Dalam konteks pengambilan keputusan, kecerdasan emosional diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menghasilkan keputusan yang berkualitas. Definisi kecerdasan emosional oleh Daud (2012) menyoroti peran pentingnya sebagai penggerak energi, kekuatan, daya tahan, dan stamina dalam individu. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kecerdasan emosional menjadi suatu kebutuhan yang penting. Dalam konteks organisasi, kecerdasan emosional pegawai menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat loyalitas yang tinggi terhadap organisasi. Goleman (2015) menekankan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran krusial dalam melaksanakan pekerjaan dan menjadi karakteristik individu yang memiliki kemampuan kerja tinggi.

Penelitian oleh Ulfa (2020) dan Wahab & Liskawati (2020) menemukan hubungan positif antara kecerdasan emosional dan loyalitas pegawai. Ulfa (2020) menunjukkan bahwa peningkatan kecerdasan emosional berkontribusi positif terhadap tingkat loyalitas kerja, sementara penelitian oleh Wahab & Liskawati (2020) memvalidasi hubungan tersebut. Hasil penelitian Rachman (2022) menambah bukti bahwa semakin baik kecerdasan emosional seseorang, semakin efektif pula terjadi peningkatan loyalitas kerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berperan penting dalam membentuk tingkat loyalitas pegawai terhadap organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap loyalitas kerja

Hubungan Profesionalisme terhadap Loyalitas Kerja

Menurut Wibowo (2014), profesionalisme mencakup kemampuan individu untuk menjalankan tugas dengan keahlian dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja yang sesuai. Definisi ini menyoroti pentingnya profesionalisme tidak hanya

dari segi keterampilan teknis, tetapi juga dari aspek moral, etika, dan komitmen dalam lingkungan kerja. Dalam konteks ini, profesionalisme tidak hanya menciptakan individu yang kompeten secara teknis, tetapi juga membentuk karakter individu yang memiliki integritas dan kesetiaan terhadap organisasi. Hal ini mendorong terbentuknya loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempat individu bekerja.

Riset oleh Marzuki (2018) menegaskan bahwa profesionalisme merupakan faktor penting yang berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan tingkat loyalitas kerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa individu yang menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi pula terhadap organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme memainkan peran krusial dalam membentuk loyalitas pegawai terhadap organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Profesionalisme memiliki pengaruh terhadap loyalitas kerja

Hubungan Integritas terhadap Loyalitas Pegawai

Menurut Stephen R. Covey (2004), integritas merupakan hasil dari keselarasan antara kerendahan hati dan keberanian. Kerendahan hati mengacu pada pengakuan akan adanya prinsip-prinsip universal yang mengendalikan alam semesta, sedangkan keberanian diperlukan untuk hidup selaras dengan prinsip tersebut, meskipun di sekitar kita masih banyak norma dan nilai yang mungkin bertentangan dengan prinsip tersebut. Integritas pegawai mencakup komitmen yang teguh untuk selalu bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar dan etis dalam setiap situasi, tanpa terpengaruh oleh peluang atau tekanan yang mungkin muncul. Hal ini menjadi aspek penting dalam membentuk loyalitas pegawai terhadap organisasi.

Hasil kajian empiris oleh Prang et al. (2023) menunjukkan bahwa tingkat integritas yang tinggi dalam seorang pegawai berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan loyalitas kerja. Studi lain oleh Syarkani & Wulandari (2019) mencatat bahwa integritas kerja berperan penting dalam mencegah pelanggaran terhadap ketentuan yang telah ditetapkan, dan integritas yang tinggi memperkuat loyalitas kerja pegawai.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Integritas memiliki pengaruh terhadap loyalitas kerja

Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Loyalitas melalui Profesionalisme

Profesionalisme pegawai mencerminkan keyakinan seseorang bahwa sikap dan tindakan yang dilakukan dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi yang menitikberatkan pada kepentingan publik (Dwiyanto, 2011). Dengan kata lain, profesionalisme

melibatkan kesesuaian antara kemampuan individu dengan tugas yang diemban, di mana keahlian dan keterampilan pegawai mencerminkan arah dan tujuan organisasi (Kurniawan, 2015).

Peranan profesionalisme pegawai dipandang penting dalam suatu organisasi. Professionalisme terbentuk dari adanya kecerdasan emosional (Dharmawan, 2013 dan Kurniawan, et al., 2023), yang mencakup kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi, baik pada diri sendiri maupun orang lain. Dalam konteks ini, kecerdasan emosional dapat menjadi faktor penentu dalam membentuk profesionalisme pegawai. Kecerdasan emosional yang tinggi memungkinkan individu untuk menjalankan tugas dengan efektif dan mempertahankan standar etika dan nilai-nilai profesi.

Selain itu, profesionalisme yang kuat juga dapat berdampak positif pada loyalitas pegawai terhadap organisasi. Marzuki (2018) menunjukkan bahwa profesionalisme yang tinggi merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan tingkat loyalitas kerja pegawai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional, profesionalisme, dan loyalitas pegawai merupakan suatu proses yang saling terkait. Kecerdasan emosional berperan dalam membentuk profesionalisme, yang pada gilirannya berkontribusi pada tingkat loyalitas pegawai terhadap organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6: Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap loyalitas kerja melalui profesionalisme

Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Loyalitas melalui Integritas

Menurut Johnson (2017), integritas melibatkan aspek kejujuran dan keterlibatan hati nurani, yang menciptakan dasar prinsip yang mengarah pada perilaku dapat diandalkan dalam segala aspek. Prang et al. (2023) menjelaskan bahwa integritas melibatkan komponen dasar seperti rasa hormat, kejujuran, dan kepercayaan, yang merupakan nilai moral dan etika yang harus menjadi panduan dalam setiap pilihan dan tindakan seorang pegawai.

Pada suatu organisasi, integritas dipandang mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan loyalitas pegawai. Riset sebelumnya oleh Lysander & Setiawan (2022) dan Setyono & Dewi (2023) menyoroti hubungan positif antara kecerdasan emosional dan integritas pegawai. Hasil kajian empiris oleh Prang et al. (2023) menunjukkan bahwa tingkat integritas yang tinggi dalam seorang pegawai berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan loyalitas kerja. Studi lain oleh Syarkani & Wulandari (2019) mencatat bahwa integritas kerja berperan penting dalam mencegah pelanggaran terhadap ketentuan yang telah ditetapkan, dan integritas yang tinggi memperkuat loyalitas kerja pegawai.

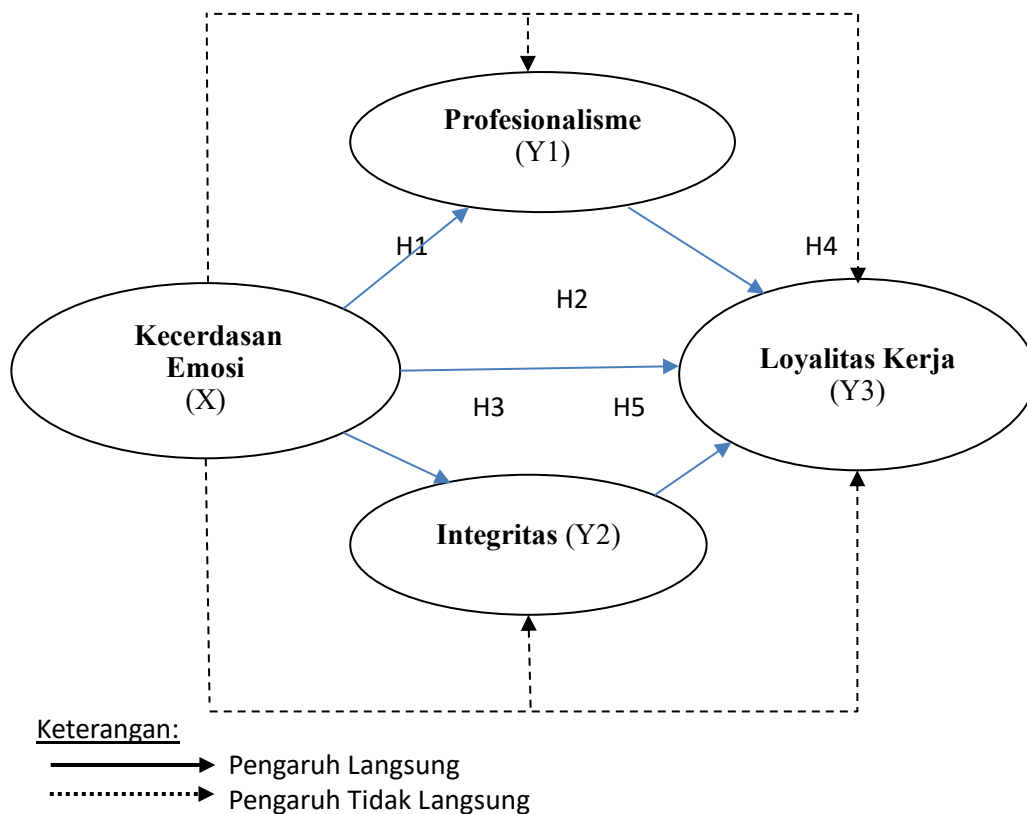
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa integritas memainkan peran penting dalam memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan loyalitas pegawai. Hubungan positif antara kecerdasan emosional, integritas, dan loyalitas pegawai menunjukkan bahwa pengembangan integritas sebagai bagian dari

budaya organisasi dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan loyalitas individu terhadap organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H7: Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap loyalitas kerja
Melalui integritas

Hubungan antara variable-variabel penelitian yang dihipotesiskan tersebut dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2014) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Sulawesi Selatan. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan metode purposive sampling (pengambilan sampel bertujuan), yaitu penentuan sampel dari populasi yang ada berdasarkan kriteria tertentu, yaitu Account Representatif yang telah menduduki posisi tersebut minimal dua tahun, dengan

pertimbangan para Account Representatif tersebut telah terbiasa bekerja pada lingkungannya dan telah terbiasa dengan sistem pengawasan yang diterapkan. Jenis data dalam penelitian ini adalah data subjek dimana data ini berupa pendapat dan persepsi Account Representatif yang merupakan orang yang diharapkan berperan langsung dalam mengukur pencapaian kinerja manajerial. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner.

Data penelitian ini diperoleh dengan survey, dimana kuesioner akan di berikan dalam bentuk google form langsung kepada responden ke masing-masing unit kerja secara langsung untuk diisi.

Setelah melakukan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji multicolinearitas, dan uji heterokedastisitas, data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Analisis jalur merupakan pengembangan dari model regresi yang digunakan untuk menguji kesesuaian dari matrik korelasi dari dua atau lebih model (Ghozali, 2016). Alasan penggunaan analisis jalur dikarenakan untuk menguji pengaruh variabel mediasi atau intervening, dimana fungsi dari variabel mediasi atau intervening adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur (Sugiyono, 2017). Dalam hal ini, adanya variabel intervening akan memberikan temuan bagi peneliti tentang penyelesaian permasalahan dalam pola hubungan yang lebih kompleks. Model jalur dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh Account Representative yang bekerja di KPP. Berikut ini disajikan tabel yang menggambarkan karakteristik responden, yaitu demografi responden yang berpartisipasi pada penelitian ini. Demografi responden ini menggambarkan jenis kelamin, pendidikan, usia, lama bekerja dan responden yang bekerja pada KPP. Berikut ini disajikan tabel 4.1:

Tabel 1: Profil Responden

Responden		Total (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	68	54,84
	Wanita	56	45,16
Total Responden		124	100
Pendidikan	D3	1	0,81
	S1	117	94,35
	S2	6	4,84
Total Responden		124	100

Usia	21-25	2	1,61
	26-30	30	24,19
	31-35	19	15,32
	36-40	43	34,68
	41-45	13	10,48
	46-50	14	11,29
	51-55	31	0,81
	56-60	2	1,61
Total Responden		124	100
Lama Bekerja	1-5 tahun	6	4,84
	6-10 tahun	49	32,26
	11-15 tahun	14	11,29
	16-20 tahun	40	32,26
	21-25 tahun	12	9,68
	26-30 tahun	12	9,68
Total Responden		124	100

Sumber: Data Olahan (2025)

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis penelitian dilakukan terhadap jawaban responden dari 4 variabel dalam 25 item pernyataan yang telah memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut. Hasil pengolahan data mengenai statistik deskriptif terlihat pada tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Kisaran aktual	Kisaran Teoritis
Kecerdasan emosi	42,59	4,948	22-50	10-50
Profesionalisme	60	4,977	38-65	13-65
Integritas	32,25	3,135	20-35	7-35
Loyalitas kerja pegawai	39,85	5,005	17-45	9-45

N=124

Jawaban yang diberikan oleh responden untuk variabel kecerdasan emosi berkisar 22-50, dimana kisaran teoritis sebesar 10-50. Nilai rata-rata sebesar 42,59 dan standar deviasi sebesar 4,948. Ini mengindikasikan bahwa jawaban responden cenderung netral hingga sangat setuju mengenai variabel kecerdasan emosi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung memiliki kemampuan dalam menghadapi kecerdasan emosi dialami.

Jawaban yang diberikan oleh responden untuk variabel profesionalisme berkisar 13-65, dimana kisaran teoritis sebesar 38-65. Nilai rata-rata sebesar 60 dan standar deviasi sebesar 3,135. Ini mengindikasikan bahwa jawaban responden

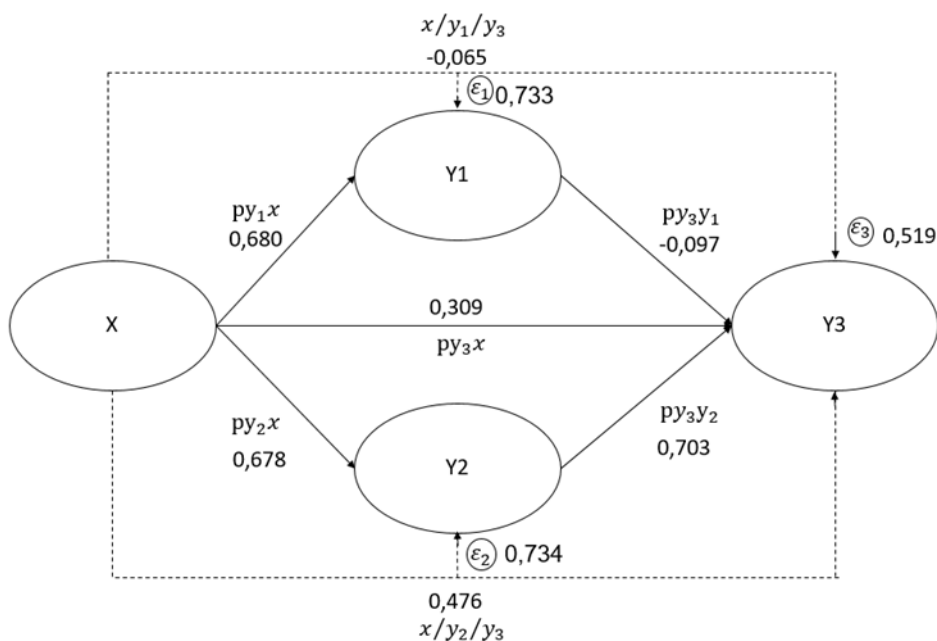
cenderung netral hingga sangat setuju mengenai variabel profesionalisme. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung memiliki kemampuan dalam profesionalisme yang dialami

Jawaban yang diberikan oleh responden untuk variabel integritas berkisar 20-35, dimana kisaran teoritis sebesar 7-35. Nilai rata-rata sebesar 32,25 dan standar deviasi sebesar 3,135, Ini mengindikasikan bahwa jawaban responden cenderung netral hingga sangat setuju mengenai variabel integritas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung memiliki kemampuan dalam integritas yang dialami.

Jawaban yang diberikan oleh responden untuk variabel loyalitas kerja pegawai berkisar 17-45, dimana kisaran teoritis sebesar 9-45. Nilai rata-rata sebesar 39,45 dan standar deviasi sebesar 5,005, Ini mengindikasikan bahwa jawaban responden cenderung netral hingga sangat setuju mengenai variabel loyalitas kerja pegawai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung memiliki kemampuan dalam menilai loyalitas kerja pegawai.

Analisis jalur

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan model regresi dalam analisis jalur (path analysis) untuk memprediksi hubungan antara variabel eksogenus dan variabel endogenus. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah diperoleh untuk model penelitian ini, maka digambarkan model diagram jalur sebagai berikut :



Gambar 2: Hasil Pengolahan Analisis Jalur

Persamaan substruktur 1

$$Y1 = 0,680 X1 + 0,733$$

Persamaan substruktur 2

$$Y2 = 0,678 X2 + 0,734$$

Persamaan substruktur 3

$$Y3 = -0,097 X + 0,309 Y1 - 0,703 Y2 + 0,519$$

Keterangan :

$$\varepsilon_1 = \sqrt{(1 - R \text{ Square})} = \sqrt{(1 - 0,462)} = 0,733$$

$$\varepsilon_2 = \sqrt{(1 - R \text{ Square})} = \sqrt{(1 - 0,460)} = 0,734$$

$$\varepsilon_3 = \sqrt{(1 - \text{Adjusted } R \text{ Square})} = \sqrt{(1 - 0,730)} = 0,519$$

Keterangan :

X = Kecerdasan emosi

Y1 = Profesionalisme

Y2 = Integritas

Y3 = Loyalitas kerja pegawai

ε = Error

Hasil persamaan struktur di atas ditampilkan pada table

Tabel 3: Hasil Analisis Persamaan Jalur

Struktur Model	Standardized Beta	Sig.	Keterangan
Substruktur 1 (Pengaruh kecerdasan emosi terhadap profesionalisme)			
Kecerdasan emosi (X)	0,680	0,000	Signifikan
Substruktur 2 (Pengaruh kecerdasan emosi terhadap integritas)			
Kecerdasan emosi (X)	0,678	0,000	Signifikan
Substruktur 3 (Pengaruh Profesionalisme, Integritas, dan kecerdasan emosi terhadap loyalitas kerja pegawai)			
Profesionalisme (Y ₁)	-0,097	0,261	Tidak Signifikan
Integritas (Y ₂)	0,703	0,000	Signifikan
Kecerdasan emosi (X)	0,305	0,000	Signifikan

Sumber : Data Olahan (2024)

Hasil analisis dari mode jalur pada tabel 43 menunjukkan hasil pengolahan data untuk model analisis dalam penelitian ini :

1. Pengaruh variabel kecerdasan emosi(X) terhadap profesionalisme (Y1) diperoleh nilai koefisien jalur positif sebesar 0,680 pada probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara statistic bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif sebesar $0,680 \times 100\% = 68\%$ terhadap profesionalisme. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi yang baik cenderung meningkatkan profesionalisme.

2. Pengaruh variabel kecerdasan emosi (X) terhadap integritas (Y2) diperoleh nilai koefisien jalur positif sebesar 0,678 pada probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara statistik bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif sebesar $0,678 \times 100\% = 67,8\%$ terhadap integritas. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi yang baik cenderung meningkatkan integritas.
3. Pengaruh variabel profesionalisme (Y1) terhadap loyalitas kerja pegawai (Y3) diperoleh nilai koefisien jalur positif sebesar -0,097 pada probabilitas signifikansi sebesar 0,261. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara statistik bahwa profesionalisme memiliki pengaruh positif sebesar $-0,097 \times 100\% = -9,7\%$ terhadap loyalitas kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme cenderung meningkatkan loyalitas kerja pegawai.
4. Pengaruh variabel integritas (Y2) terhadap loyalitas kerja pegawai (Y3) diperoleh nilai koefisien jalur positif sebesar 0,703 pada probabilitas signifikansi sebesar 0,009. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara statistik bahwa integritas memiliki pengaruh positif sebesar $0,703 \times 100\% = 70,3\%$ terhadap loyalitas kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa integritas yang baik cenderung meningkatkan loyalitas kerja pegawai.
5. Pengaruh variabel kecerdasan emosi (X) terhadap loyalitas kerja pegawai (Y3) diperoleh nilai koefisien jalur negatif sebesar 0,305 pada probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara statistik bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh negatif sebesar $0,305 \times 100\% = 30,5\%$ terhadap loyalitas kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi cenderung menurunkan loyalitas kerja pegawai.

Diskusi dan pembahasan

Tabel 3 menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap profesionalisme. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kecerdasan emosional (EQ) yang lebih tinggi cenderung menunjukkan perilaku profesional yang lebih konsisten dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Individu dengan kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi dapat mengelola emosi mereka dengan baik, yang membantu mereka tetap tenang dan fokus di bawah tekanan. Ini penting dalam lingkungan kerja yang seringkali penuh tekanan. Kecerdasan emosional juga dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih baik. Mereka dapat menyampaikan ide dan umpan balik dengan cara yang konstruktif, serta memahami perspektif orang lain, yang memperkuat kerja sama tim. Hasil penelitian ini konsisten dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yani & Istiqomah (2016); Dharmawan (2013) dan Kurniawan et al. (2023) yang menemukan bahwa hubungan positif antara kecerdasan emosional dan profesionalisme. Kecerdasan emosional membantu individu untuk lebih fleksibel dan terbuka terhadap perubahan, yang merupakan keterampilan penting dalam dunia kerja yang selalu berubah. Setiap individu dengan kecerdasan emosional tinggi biasanya memiliki motivasi diri yang kuat, yang membantu mereka untuk menetapkan tujuan dan mencapainya, serta tetap berkomitmen pada pekerjaan mereka. Dengan demikian, kecerdasan emosional berkontribusi pada

peningkatan profesionalisme melalui pengelolaan emosi yang baik, komunikasi yang efektif, dan hubungan yang kuat di tempat kerja.

Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Integritas positif dan signifikan terhadap integritas. Hal ini mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional (EQ) dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi integritas pegawai dalam sebuah organisasi. Kehadiran integritas ini kemungkinan terdorong dan semakin berkembang oleh tingkat kecerdasan emosional (EQ) yang dimiliki oleh pegawai. Kecakapan pribadi mencakup kemampuan individu dalam mengelola diri sendiri, sementara kecakapan sosial berkaitan dengan kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain. Keterampilan sosial, di sisi lain, melibatkan kemampuan individu untuk memengaruhi respons yang diinginkan dari orang lain.

Hasil penelitian ini konsisten dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah & Sumardi (2018); Lysander & Setiawan (2022) serta Setyono & Dewi (2023) yang menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosional dan integritas pegawai. Hal menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang signifikan dalam mendorong peningkatan tingkat integritas pegawai. Hubungan positif antara kecerdasan emosional dan integritas menunjukkan bahwa pengembangan kecerdasan emosional dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan integritas individu.

Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Loyalitas Kerja Pegawai adalah positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan kecerdasan emosional (EQ) menjadi suatu kebutuhan yang penting. Dalam konteks organisasi, kecerdasan emosional (EQ) individu menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat loyalitas yang tinggi terhadap organisasi. Seorang individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengenali dan mengelola emosi mereka sendiri. Ini membantu mereka menghadapi stres dan tantangan di tempat kerja, sehingga mereka lebih cenderung untuk tetap bertahan dan loyal. Hasil penelitian ini sejalan dan konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfa (2020); Wahab & Liskawati (2020) serta Rachman (2022) yang menemukan hubungan positif antara kecerdasan emosional dan loyalitas pegawai. Hal ini menekankan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran krusial dalam melaksanakan pekerjaan dan menjadi karakteristik individu yang memiliki kemampuan kerja tinggi. Karyawan yang memiliki EQ tinggi cenderung lebih termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan mereka. Mereka memahami bagaimana kontribusi mereka berdampak pada tim dan organisasi, yang meningkatkan rasa tanggung jawab dan loyalitas.

Pengaruh Profesionalisme terhadap Loyalitas Kerja Pegawai adalah negatif walau tidak signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa profesionalisme belum cukup untuk meningkatkan kemampuan individu dalam menjalankan tugas dengan keahlian dan pengetahuan yang dimiliki. Dalam konteks ini, profesionalisme cenderung belum mampu menciptakan individu yang kompeten secara teknis, tetapi juga cenderung belum mampu membentuk karakter individu

yang memiliki integritas dan kesetiaan terhadap organisasi. Hal ini mendorong menurunnya sikap loyalitas terhadap organisasi tempat individu bekerja.

Hasil penelitian ini belum konsisten dan tidak sejalan dengan penelitian Marzuki (2018) yang menemukan bahwa profesionalisme merupakan faktor penting yang berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan tingkat loyalitas kerja pegawai. Hasil penelitian yang tidak konsisten ini mengindikasikan bahwa jika kebijakan organisasi tidak sejalan dengan nilai-nilai profesionalisme, individu dalam organisasi cenderung merasa tidak puas dan memilih untuk mencari peluang lain, yang berdampak pada loyalitas mereka terhadap organisasi. Selain itu, tingkat profesionalisme yang tinggi sering kali disertai dengan ekspektasi kinerja yang tinggi. Jika individu di dalam organisasi merasa terbebani, hal ini bisa menyebabkan stres dan keinginan untuk meninggalkan organisasi, yang mengurangi loyalitas. Hasil penelitian ini belum konsisten dan belum sejalan dengan Teori kontrak sosial terpadu (Integrative Social Contract Theory (ISCT)) yang dikembangkan oleh Donaldson dan Dunfee (1995) yang berfokus pada hubungan antara perusahaan dan pemangku kepentingan (stakeholders). Mereka berargumen bahwa organisasi tidak hanya bertanggung jawab kepada pemegang saham, tetapi juga harus mempertimbangkan kepentingan kelompok lain seperti karyawan, pelanggan, dan masyarakat luas. Konsep utama dari teori ini adalah bahwa interaksi antara organisasi dan pemangku kepentingan dapat dipahami melalui "kontrak sosial", yaitu norma dan nilai yang mengatur hubungan tersebut. Donaldson dan Dunfee (1995) mengemukakan bahwa organisasi seharusnya bertindak sesuai dengan prinsip etika yang berlaku dalam masyarakat untuk mencapai legitimasi dan keberlanjutan.

Pengaruh Integritas terhadap Loyalitas Kerja Pegawai adalah positif dan signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa integritas individu yang mencakup komitmen yang teguh untuk selalu bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar dan etis dalam setiap situasi, tanpa terpengaruh oleh peluang atau tekanan akan menjadi aspek penting dalam membentuk loyalitas terhadap organisasi. Integritas menciptakan lingkungan di mana individu merasa dihargai dan dipercaya. Ketika individu melihat bahwa organisasi beroperasi dengan prinsip yang jujur dan transparan, mereka lebih cenderung untuk loyal kepada organisasi. Hasil penelitian ini konsisten dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syarkani & Wulandari (2019) serta Prang et al. (2023) yang menunjukkan bahwa tingkat integritas yang tinggi dalam seorang pegawai akan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan loyalitas kerja. Hal ini berarti integritas kerja berperan penting dalam mencegah pelanggaran terhadap ketentuan yang telah ditetapkan, dan integritas yang tinggi memperkuat loyalitas kerja pegawai. Setiap organisasi yang menekankan integritas cenderung memiliki tingkat retensi anggota organisasinya yang lebih tinggi. Individu yang bekerja di dalamnya akan merasa bahwa organisasi berkomitmen pada etika dan nilai-nilai positif baik akan membuat mereka cenderung untuk tetap bertahan di organisasi dalam jangka panjang. Ketika individu dalam organisasi melihat bahwa integritas dihargai, mereka merasa lebih termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik.

Peran Profesionalisme sebagai Mediasi pada Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Loyalitas Kerja Pegawai adalah positif signifikan terhadap profesionalisme. Selain itu, hasil penelitian ini juga menemukan bahwa profesionalisme memiliki pengaruh negatif akan tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas kerja. Selanjutnya, dilakukan pengujian sobel untuk menguji pengaruh mediasi variabel profesionalisme dalam hubungan kecerdasan emosi terhadap loyalitas kerja pegawai. Hasil dari pengujian sobel menunjukkan bahwa profesionalisme tidak berperan dalam memediasi hubungan tersebut. Hasil penelitian ini belum sejalan dengan Teori kontrak sosial terpadu (Integrative Social Contract Theory (ISCT)) yang di kembangkan oleh Donalson dan Dunfee (1995) yang yang berfokus pada hubungan antara perusahaan dan pemangku kepentingan (stakeholders). Mereka berargumen bahwa organisasi tidak hanya bertanggung jawab kepada pemegang saham, tetapi juga harus mempertimbangkan kepentingan kelompok lain seperti karyawan, pelanggan, dan masyarakat luas. Konsep utama dari teori ini adalah bahwa interaksi antara organisasi dan pemangku kepentingan dapat dipahami melalui "kontrak sosial", yaitu norma dan nilai yang mengatur hubungan tersebut. Donalson dan Dunfee (1995) mengemukakan bahwa organisasi seharusnya bertindak sesuai dengan prinsip etika yang berlaku dalam masyarakat untuk mencapai legitimasi dan keberlanjutan.

Peran Integritas sebagai Mediasi pada Kecerdasan Emosional terhadap Integritas adalah positif signifikan terhadap integritas. Selain itu, hasil penelitian ini juga menemukan bahwa integritas memiliki pengaruh terhadap loyalitas kerja. Selanjutnya, dilakukan pengujian sobel untuk menguji pengaruh mediasi variabel integritas dalam hubungan kecerdasan emosiona (EQ) terhadap loyalitas kerja. Hasil dari pengujian sobel menunjukkan bahwa integritas berperan dalam memediasi hubungan tersebut. Hasil penelitian ini konsisten dan sejalan dengan Teori kontrak sosial terpadu (Integrative Social Contract Theory (ISCT)) yang di kembangkan oleh Donalson dan Dunfee (1995) yang yang berfokus pada hubungan antara perusahaan dan pemangku kepentingan (stakeholders). Mereka berargumen bahwa organisasi tidak hanya bertanggung jawab kepada pemegang saham, tetapi juga harus mempertimbangkan kepentingan kelompok lain seperti karyawan, pelanggan, dan masyarakat luas. Konsep utama dari teori ini adalah bahwa interaksi antara organisasi dan pemangku kepentingan dapat dipahami melalui "kontrak sosial", yaitu norma dan nilai yang mengatur hubungan tersebut. Donalson dan Dunfee (1995) mengemukakan bahwa organisasi seharusnya bertindak sesuai dengan prinsip etika yang berlaku dalam masyarakat untuk mencapai legitimasi dan keberlanjutan.

5. KESIMPULAN

Simpulan

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kecerdasan emosional (EQ) yang lebih tinggi cenderung menunjukkan perilaku profesional yang lebih konsisten dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Individu dengan kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi dapat mengelola emosi mereka dengan baik, yang membantu

mereka tetap tenang dan fokus di bawah tekanan. Ini penting dalam lingkungan kerja yang seringkali penuh tekanan. Lebih lanjut penelitian menemukan bahwa kecerdasan emosional memungkinkan individu untuk tetap tenang dan fokus ketika menghadapi tekanan atau tantangan dan tetap loyal terhadap pekerjaan.

Profesionalisme memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme belum cukup untuk meningkatkan kemampuan individu dalam menjalankan tugas dengan keahlian dan pengetahuan yang dimiliki. Dalam konteks ini, profesionalisme cenderung belum mampu menciptakan individu yang kompeten secara teknis, tetapi juga cenderung belum mampu membentuk karakter individu yang memiliki integritas dan kesetiaan terhadap organisasi. Hal ini mendorong menurunnya sikap loyalitas terhadap organisasi tempat individu bekerja.

Integritas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa integritas individu yang mencakup komitmen yang teguh untuk selalu bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar dan etis dalam setiap situasi, tanpa terpengaruh oleh peluang atau tekanan akan menjadi aspek penting dalam membentuk loyalitas terhadap organisasi.

Profesionalisme tidak berperan dalam memediasi kecerdasan emosional terhadap loyalitas kerja pegawai. Hasil ini menunjukkan bahwa Ketika kecerdasan emosional tidak dimanfaatkan untuk membangun hubungan yang kuat antara individu dan organisasi, loyalitas tidak akan terbangun secara efektif. Individu mungkin melihat profesionalisme sebagai pemenuhan tugas dan kewajiban, tanpa mempertimbangkan dampak emosional. Jika organisasi tidak memperhatikan nilai-nilai emosional, individu akan cenderung merasa kurang terikat, meskipun mereka menunjukkan profesionalisme. Sebaliknya, integritas berperan dalam memediasi kecerdasan emosional terhadap loyalitas kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketika individu merasa terhubung secara emosional dengan kelompok yang memiliki integritas tinggi, mereka cenderung merasa bagian dari identitas kelompok tersebut. Identifikasi ini meningkatkan rasa loyalitas terhadap kelompok dan organisasi. Ketika individu melihat integritas dalam nilai-nilai dan tindakan organisasi, mereka merasa lebih dihargai dan diakui. Kecerdasan emosional membantu individu mengekspresikan dan merespon perasaan ini, memperkuat keterikatan emosional dan loyalitas mereka terhadap organisasi.

Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mendesain kebijakan dan standar kerja bagi para Account Representative (AR) secara komprehensif untuk menciptakan kondisi kerja yang optimal bagi seluruh pegawai untuk mencapai loyalitas kerja yang maksimal. Dengan memanfaatkan temuan dari penelitian ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang lebih produktif dan memuaskan bagi para *Account Representative (AR)*, yang akhirnya akan berdampak positif pada loyalitas yang tinggi.

Bagi para *Account Representative* (AR), penelitian ini memberikan kontribusi pemikiran bagi seluruh pegawai di Direktorat Jenderal Pajak dalam Upaya meningkatkan integritas dan loyalitas kerjanya dengan baik untuk menjalankan tugas dalam mencapai penerimaan negara yang maksimal demi kesejahteraan seluruh masyarakat.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan oleh peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian lebih lanjut dalam rangka mengembangkan penelitian ini, yaitu penelitian ini memiliki 2 persamaan sub struktur tidak yang mengalami gangguan normalitas. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya skala pengukuran yang mungkin perlu diperbaiki dan penelitian ini hanya mengambil *Account Representative* (AR) di seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Sulawesi Selatan.

Rekomendasi untuk Penelitian Mendatang

Penelitian di masa yang akan datang perlu mempertimbangkan untuk menggunakan indikator kuesioner dengan skala 1 sampai 7 untuk setiap variable yang akan di teliti dan memperluas atau mengganti objek penelitian, tidak hanya meneliti pada *Account Representative* (AR) tetapi juga pada para fungsional pemeriksa yang mungkin memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama dalam hal penerimaan negara, tetapi memiliki proses dan standar kerja yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, C. R. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi, Efikasi Diri Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, 7(1), 85-98.
- Covey, Stephen R. (2004). *The Seven Habits of Highly Effective People*. USA: FreePress
- Dharmawan, N. A. S. (2013). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Pada Profesionalisme Kerja Auditor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 2(2).
- Donaldson, T & Dunfee, T.H. (1995). *Integrative Social Contracts Theory*. *Economics and Philosophy*, 11(1), 85-112
- Dwiyanto, Agus, (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, Daniel, (2015). *Emotional Intelegence: Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jehadun, M., Ng, S., & Daromes, F. E. (2024). Faktor Prediktor Kepatuhan Wajib Pajak dalam Perspektif Theory of Planned Behavior (Studi Empiris pada KPP PRATAMA Ruteng). *Dinamika Akuntansi Keuangan dan Perbankan*, 13(2), 99-120.
- Johnson, S. (2017). *Integritas dan Kejujuran*. Amerika: Universitas California Selatan.
- Kurniawan, S. (2015). *Pendidikan Karakter*. Arr-Ruzz Media. Yogyakarta

- Kurniawan, S., Widhiastuti, H., & Winta, M. V. I. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Etos Kerja terhadap Profesionalisme Kerja pada Anggota Subbidpaminal Bidpropam Polda Jawa Tengah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 8713-8721.
- Larengkeng, G. V., Kojo, C., & Saerang, R. T. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja, Integritas Dan Motivasi Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 405-413.
- Lysander, M. A. S., & Setiawan, M. H. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai Karakter Integritas PNS Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 23-31.
- Marzuki, F. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Di LP3I Group. *Jurnal Lentera Bisnis*, 7(1), 21-45.
- Nurhasanah Siti dan Sumardi Rebin. 2018. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, dan Kompensasi Financial terhadap kinerja karyawan PT Arganet Multicitra Siberkom (DETIKCOM). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(2).
- Prang, G. C., Massie, J. D., & Lumintang, G. G. (2023). Pengaruh Iklim Organisasi, Integritas Dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 1058-1068.
- Rachman, T. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Dosen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(1), 89-96.
- Redjeki, D. P. S., & Herdiansyah, J. (2013). Memahami Sebuah Konsep Integritas. *Jurnal Pelopor Pendidikan STIE Semarang*, 5(3), 1–14.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. (2009). *Organizational Behavior*. 13 ThreeEdition, USA: Pearson International Edition, Prentice-Hall.
- Sarjana, S., & Khayati, N. (2017). Pengaruh Etika, Perilaku, Dan Kepribadian Terhadap Integritas Guru. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 1(3), 379.
- Setyono, B., & Dewi, S. N. (2023). Peran Integritas Dan Ketelitian Kerja Sebagai Variabel Intervening Dari Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompensasi Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Wonogiri. *ProBank*, 8(1), 107-119.
- Syarkani, Y., & Wulandari, A. (2019). Gaya kepemimpinan dan integritas kerja terhadap etos kerja serta dampaknya terhadap loyalitas karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(2), 253-268.
- Tumundo, B. B., Trang, I., & Pandowo, M. H. (2022). Pengaruh Profesionalisme Dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kota Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 373-382.
- Ulfa, M. (2020). Peningkatan Loyalitas Kerja Pegawai Ditinjau Dari Segi Organizational Citizenship Behavior, Kemampuan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Melalui Kepuasan Kerja Tenaga Perencana. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 21(3), 70-93.
- Wahab, A., & Liskawati. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Donggala. *Jurnal Ekonomi Trend*, 8(1), 1-13.

- Yani, A. S., & Istiqomah, A. (2016). Pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan profesionalisme sebagai variabel intervening (Studi empiris terhadap PT. JNE Service Center Utara 1). *Media Studi Ekonomi*, 19(2).
- Yeshinta, Y., Hartono, S., & Istiatin. (2020). Loyalitas Pegawai Ditinjau dari Kecerdasan Emosional, Komitmen, Self Efficacy, dan Kompetensi (Studi Kasus pada KPPBC TMP B Surakarta). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(1), 58-71.
- Zahra. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Zakaria, F. A. (2021). Pengaruh Efikasi Diri Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Profesional Pustakawan. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 11(1),