

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
KUALITAS PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU**

TESIS



**OLEH:
MERI AGUSTINA
1820862023**

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Asmawi, MS**
- 2. Dr. Alfian Miko, M.Si**

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ABSTRAK

Nama : Meri Agustina
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan
Account Representative Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib
Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu

Kepuasan Wajib Pajak merupakan faktor penting yang diperlukan untuk pencapaian target penerimaan pajak. Kepuasan Wajib Pajak memberikan berbagai manfaat diantaranya hubungan antara instansi dan Wajib Pajak menjadi harmonis dan terciptanya loyalitas Wajib Pajak. Hal ini berkaitan dengan kompetensi dan kehandalan yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar: 1) pengaruh komunikasi interpersonal *Account Representative* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu; 2) pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap tingkat kepuasan Wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu; dan 3) pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dan *offline* kepada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. Untuk pengolahan data peneliti menggunakan program IBM SPSS versi 25 dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu; 2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu; dan 3) komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan secara bersama-sam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. Dari hasil analisis data statistik diperoleh nilai *R square* sebesar 0,644 yang artinya bahwa variabel tingkat kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan sebesar 64,4% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan

ABSTRACT

Name : Meri Agustina
Program Study : Ilmu Komunikasi
Title : *The Effect of Interpersonal communication and service quality Account Representative on the Against mandatory satisfaction rate Tax at Padang Satu Tax Service office*

Taxpayer satisfaction is an important factor necessary for achieving the target tax acceptance. Taxpayer satisfaction provides various benefits including the relationship between the institution and the taxpayer to be harmonious and the creation of the taxpayer loyalty. This relates to the competence and reliability that must be owned by qualified human resources to be able to achieve the objectives of the Organization. The study aims to determine how much: 1) the influence of interpersonal communication Account Representative of the taxpayer satisfaction rate at the Padang one primary tax Service office; 2) Influence of service quality of Account Representative of the taxpayer satisfaction level at Padang Satu Primary Tax Service office; and 3) The influence of interpersonal communication and quality of service together with the level of the taxpayer satisfaction at the Padang one primary tax Service office. The method used in this study used a quantitative approach by spreading the questionnaire online and offline to the taxpayer primary Tax Service office of Padang one. For data processing researchers used the IBM SPSS version 25 program with multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: 1) interpersonal communication has a significant influence on the level of satisfaction of taxpayers in the Padang Satu Pratama Tax Office; 2) service quality has a significant effect on the level of satisfaction of taxpayers in the Padang Satu Pratama Tax Office; and 3) interpersonal communication and service quality together have a significant effect on satisfaction levels at the Padang Satu Pratama Tax Office. From the results of statistical data analysis, R square value is 0.644, which means that the satisfaction level variable can be explained by interpersonal communication variables and service quality by 64.4% and the rest is explained by other variables not included in this study.

Key words: interpersonal communication, service quality, satisfaction