

**PELAYANAN PRIMA, KOMUNIKASI ANTARPRIBADI, GAYA KOMUNIKASI  
ACCOUNT REPRESENTATIVE, MOTIVASI, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK  
MEMBAYAR PAJAK**

*by*

**I Gede Dwi Adnyana**

**Undiknas Graduate School**  
Jl. Waturenggong No. 164, Denpasar, Bali

*dwiadnyanaigde@gmail.com*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to investigate and analyze: (1) the influence of excellent service towards the taxpayers motivation to pay taxes, (2) the effect of interpersonal communication to motivate taxpayers to pay taxes, (3) the influence of Account Representative communication styles towards the taxpayers' motivation to pay taxes, (4) the influence of excellent service towards the satisfaction of taxpayers in paying taxes, (5) the effect of interpersonal communication towards the satisfaction of the taxpayers in paying taxes, (6) the effect of the communication styles of Account Representative towards the satisfaction of the taxpayers in paying taxes, (7) the effect of motivation towards the satisfaction of the taxpayers in paying taxes.*

*The research method used was a survey study, using purposive sampling with a sample size of 152 people. The technique of the data analysis used was Structural Equation Modeling (SEM).*

*Based on the results of the study can be concluded as follows: excellent service has a positive and significant impact on the motivation of taxpayers to pay tax of 0.360. Interpersonal communication has a positive and significant impact on the motivation of 0.023. Communication style has a positive and significant impact on the motivation of 0.745. Excellent service has a positive and significant impact on satisfaction of 0.548. Interpersonal communication has a positive and significant impact on satisfaction of 0.237. which means the better interpersonal communication carried by Account Representative, the higher the satisfaction of taxpayers in the Tax Office Pratama Denpasar Barat, and vice versa. Communication style has a positive and significant impact on satisfaction of 0.689 which means the better communication style carried by Account Representative, the higher the satisfaction of taxpayers in the Tax Office Pratama Denpasar Barat, and vice versa, and motivation has a positive and significant impact on satisfaction of 1.794, which means the higher the motivation, the higher the satisfaction of taxpayers in the Tax Office Pratama Denpasar Barat, and vice versa.*

## DAFTAR PUSTAKA

- Aptini, P.P. (2008). *Pengaruh Gaya Komunikasi Yang Efektif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsad, S. (2011). Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate Maluku Utara, *Jurnal, Program Studi Aliansi Magister Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia-Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Asrofi, A. (2006). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Intern Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang*. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang.
- Astura, Y. M. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan kerja dan Kinerja Karyawan pada Pada PT.(Persero) Pelabuhan Laut Indonesia II Cab Pontianak, *Jurnal Pascasarjana Unibraw Malang*.
- Barata, A.A. (2010). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budiatna, M., and Ganiem, L.M. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*, Cetakan 1. Jakarta: Kencana.
- Cangara, H. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ferdinand, A.T. (2002). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A.T. (2006). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harsetyowati, R.A. (2001). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris pada Bank Central Asia Cabang Semarang), Masters Thesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jauhari. (2002). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan Studi Empiris pada Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang*. Masters Thesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-158/PJ/2007 Tanggal 5 November 2007 Tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelaaanan, Penyuluhan, dan Konsultasi

Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali.

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor : 98/KMK.01/2006 Tanggal 20 Pebruari 2006 Tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern.

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor : KEP-1555/KM.1/2011 Tanggan 29 Desember 2011 Tenang Uraian Jabatan Struktural Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.

Kresna, B.D. (2011). Pengaruh Customer in Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar, *Jurnal Tesis, Universitas Hasanuddin, Makasar*.

Kukuh, S. (2009). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Jakarta, *Jurnal Tesis*. <http://library.gunadarma.ac.id/repository/view/10909>

Lathief, M.E. (2001). *Pengaruh Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Pengecer PT. Matahari Putra Prima Tbk. Plasa Simpang Lima Kota Semarang*. Masters Thesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/8961/>

Liliweri, A. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana.

Mangkunegara, A.P. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.

Mangkunegara, A.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.

Mayoni, D.K. (2010). *Pengaruh Kompensasi Finansial dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Pusat Kabupaten Gianyar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa Denpasar.

Meilani, D., and Yasrizal, D. (2009). Analisis Pengaruh Motivasi, Kemampuan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat pada RSUP DR. M. Djamil Padang, *Jurnal*, <http://repository.unand.ac.id>

Moekijat. (2004). *Manajemen Kepegawaian*. Bandung: Mandar Maju.

Moenir, H.D. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mowen, J.C. (2005). *Consumer Behaviour*, Six Edition. New Jersey Prentice Hall: Mulja.

- Mustika, M. (2010). *Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Sanyo Special Steel Indonesia*. Tesis. <http://pustaka.usahid.ac.id/index>
- Novinza, F.K.I. (2010). Bauran Komunikasi Pemasaran PT. Debindo Megapromo Dalam Meningkatkan Brand Value. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1627>
- Parmini, N.K.D. (2007). *Pengaruh Gaya Komunikasi Yang Efektif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada LPD Desa Adat Kapal, Mengwi-Badung*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar.
- Prabu, A. (2005). Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim, *Jurnal Manajemen & Bisnis, Sriwijaya* 3(6): Desember 2005.
- Rahadi, D.R. (2008). Pengaruh Karakteristik Website Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Darma, Palembang*.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sanjaya, N.T.(2007). *Pengaruh Upah Insentif, Gaya Kepemimpinan atasan dan Gaya Komunikasi Atasan Bawahan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. K33 Distribusi di Sukoharjo*. Tesis Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-16. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, D., and Burhanudin. (2011). *Perilaku Organisasional*, Cetakan ke-1. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Supardi., and Anwar. (2004). *Pengembangan Manajemen dan Motivasi*. Bandung: Pioner Jaya.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tunggaesti, D. (2007). *Pengaruh Motivasi Belanja Dan Atribut Toko pada Kepuasan Pelanggan Matahari Supermarket Cilandak Town Square*. Perpustakaan Skripsi-Tesis, Pusat UGM, Yogyakarta.

- Umar, H. (2001). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, H., and Akbar P.S. (2006). *Pengantar Statistika*, Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijaya, H.A.W. (2010). *Komunikasi (Komunikasi & Hubungan Masyarakat)*, Edisi 1. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winata, I.G. (2011). *Pengaruh Kompensasi Finansial dan Gaya Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Biofrost Indonesia Denpasar*, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Warmadewa, Denpasar.