

Pengaruh praktik-praktik manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan Account Representative dengan kepuasan kerja sebagai mediator : studi kasus Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah DJP Wajib Pajak Besar = The influence of human resources management practices on quality of service of Account Representative with job satisfaction as mediator : case study Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah DJP Wajib Pajak Besar / Ika Oktarina

Ika Oktarina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329892&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini membahas hubungan antara praktik-praktik manajemen sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan account representative dengan kepuasan kerja sebagai mediator di KPP di KANWIL DJP wajib pajak besar. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain survey dengan menggunakan kuisioner penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh praktik-praktik manajemen SDM terhadap kualitas pelayanan. Hasil Penelitian ini menyarankan manajemen KPP pada khususnya dan manajemen DJP pada umumnya dalam mengembangkan atau menjalankan praktik-praktik SDM perlu memperhatikan variabel evaluasi kinerja; dari segi kepuasan kerja manajemen DJP diharapkan dapat membuat suatu kebijakan yang memperhatikan jaminan kehidupan dimasa yang akan datang baik dari segi material maupun non material, misalnya dalam bentuk tunjangan kepindahan keluarga dan pendapatan di masa pensiun yang tidak jauh perbedaannya dengan pendapatan pada masa aktif bekerja; manajemen terutama kepala seksi yang membawahi para account representative harus dapat menciptakan mood yang positif yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

---

**ABSTRACT**

This thesis examines the influence of practices of human resources management on quality of service of account representatives with job satisfaction as a mediator at KPP in KANWIL DJP Wajib Pajak Besar. This research is a quantitative research design using a questionnaire survey approach. The Results of regresion analysis show that job satisfaction mediates the influence of human resources mangement practices on service quality. The results of this study also suggest KPP management in particular and DJP management in general need to consider variable performance evaluation in developing or running HRM practices; in terms of job satisfaction DJP management is expected to develop a life assurance policy in the future both in terms of material and non-material, for example in the form of relocation allowance and income after retirement is not much difference

with revenues during active work; management especially section chief in charge of the account representative should be able to create positive mood which influences the quality of service.