



Analisis Efektivitas Komunikasi Interpersonal Penyuluh Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

Tresna Seplinawati Membele^{1*}, Tuti Bahfiarti², Muhammad Farid³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

*Korespondensi: iinms1621@gmail.com

Info Artikel

Diterima 22
Mei 2024

Disetujui 21
Juli 2024

Dipublikasikan 10
Agustus 2024

Keywords:
Efektivitas
Komunikasi,
Komunikasi
Interpersonal,
Penyuluh Pajak

© 2024 The
Author(s): This is
an open-access
article distributed
under the terms of
the Creative
Commons
Attribution
ShareAlike (CC BY-
SA 4.0)



Abstrak

Efektivitas komunikasi interpersonal yang baik antara penyuluh pajak dan wajib pajak menjadi kunci dalam memastikan kesadaran dan kepatuhan pajak di masyarakat. Lima 5 indikator efektivitas komunikasi interpersonal menurut Joseph de Vito yaitu openness, empathy, positiveness, supportiveness and equity menjadi dasar dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas komunikasi interpersonal berkontribusi pada keberhasilan upaya penyuluhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah wajib pajak yang berkonsultasi di helpdesk KPP Pratama Makassar Utara dengan jumlah sampel 100 wajib pajak. Teknik pengumpulan datanya adalah menggunakan data primer berupa kuesioner dengan skala likert dan data sekunder berdasarkan literature review. Data kuesioner yang telah kita kumpulkan nilainya valid dan reliabel untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Semua pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic Versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik dari penyuluh pajak dapat meningkatkan kepuasan dan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi jawaban responden atas pertanyaan di mana sebagian besar responden (78%) dalam hal ini wajib pajak menyatakan bahwa komunikasi interpersonal penyuluh pajak sangat efektif.

Abstract

The effectiveness of good interpersonal communication between tax counselors and taxpayers is the key to ensuring tax awareness and compliance in the community. Five indicators of interpersonal communication effectiveness according to Joseph de Vito, namely openness, empathy, positiveness, supportiveness and equity, are the basis of this study. This study aims to analyze the extent to which the effectiveness of interpersonal communication contributes to the success of tax counseling efforts at the North Makassar Pratama Tax Service Office (KPP). This study is a quantitative study. The population of the study was taxpayers who consulted at the North Makassar Pratama Tax Service Office helpdesk with a sample size of 100 taxpayers. The data collection technique used primary data in the form of a questionnaire with a Likert scale and secondary data based on a literature review. The questionnaire data that we have collected are valid and reliable for further research. All data processing in this study used the IBM SPSS Statistics Version 26 application. The results of this study indicate that good interpersonal communication from tax counselors can increase taxpayer satisfaction and understanding of their tax

obligations. This can be seen from the recapitulation of respondents' answers to questions where the majority of respondents (78%) in this case taxpayers stated that interpersonal communication between tax advisors was very effective.

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang berperan penting dalam pembiayaan Negara dan juga pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera, pemerintah melakukan berbagai upaya dalam menghadapi masalah penerimaan pajak.

Menurut Harahap (Silaban, 2022) adanya pemberlakuan sistem pemungutan pajak yang dibebankan kepada wajib pajak dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terutangnya, yaitu *Self assessment system*, mengharuskan wajib pajak untuk berusaha memahami peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. *Self assessment system* mengemban misi dan konsekuensi perubahan kesadaran masyarakat untuk melaporkan pajak secara sukarela. Hal ini menjadikan kesadaran wajib pajak sebagai masalah utama yang perlu diperhatikan untuk tercapainya penerimaan pajak yang maksimal. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak yaitu dengan melakukan reformasi perpajakan dalam meningkatkan pelayanan pajak (Silaban, 2022).

Salah satu reformasi perpajakan yang dilakukan pemerintah adalah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak dengan Peraturan Kementerian Keuangan Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak (Kusumawati et al, 2023). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2020, tugas jabatan fungsional penyuluh pajak yaitu melaksanakan kegiatan penyuluhan dan pengembangan penyuluhan di bidang perpajakan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilaku masyarakat wajib pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya (Saputra, 2022) (Faedlulloh et al, 2020).

Penyuluh pajak sebagai salah satu garda terdepan DJP yang berkomunikasi langsung dengan wajib pajak perlu memiliki komunikasi interpersonal yang baik agar dapat menjelaskan informasi terkait pajak secara lebih efektif kepada wajib pajak, mengingat peraturan perpajakan yang kadang berubah dan perlu penyesuaian (Aisah & Sari, 2022) (Vandela & Sugiarto, 2021). Ini membantu wajib pajak memahami aturan pajak dengan lebih baik, sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban mereka sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil

penelitian Heriyanto (2021) komunikasi interpersonal yang bagus memiliki pengaruh yang kuat dan memiliki korelasi positif dengan kepuasan nasabah.

Penyuluh pajak dapat melakukan komunikasi interpersonal dengan wajib pajak, dengan harapan apa yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh wajib pajak. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang secara langsung dilaksanakan oleh pihak pemberi informasi dan pihak pendengar dengan cara tatap muka dalam prosesnya akan mendapatkan feedback dari informasi yang diberikan dan juga yang diterima tanpa mengurangi isi dan maksud dari informasi yang diberikan (Suzanna et al, 2022) (Darmawan & Mardikaningsih, 2021).

Komunikasi interpersonal yang buruk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kinerja pegawai (Sunardiyah et al, 2022). Menurut DeVito, (2016), komunikasi interpersonal yang efektif memiliki 5 (lima) karakter, yaitu: 1) Keterbukaan (openness) dapat menciptakan keefektifan dalam melakukan komunikasi interpersonal. Dengan adanya keterbukaan, pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal akan menanggapi setiap informasi yang diterimanya dengan senang hati; 2) Empati (empathy) merupakan suatu proses ketika pihak yang berkomunikasi mampu memahami dan merasakan apa yang dirasakan (perasaan) oleh lawan bicaranya, serta menangkap arti perasaan itu. Setelah itu mampu mengkomunikasikannya kembali dengan kepekaan sehingga menunjukkan sikap mengerti atas perasaan yang dialami lawan bicaranya; 3) Dukungan (supportiveness) dapat menciptakan situasi yang terbuka selama proses komunikasi sehingga bisa menciptakan komunikasi yang efektif; 4) Rasa Positif (positiveness) mampu menciptakan situasi berkomunikasi yang kondusif. Pihak yang terlibat dalam komunikasi mampu memperlihatkan perasaan positif terhadap diri sendiri dan lawan bicaranya sehingga mampu mendorong lawan bicara lebih aktif berpartisipasi selama proses komunikasi berlangsung; 5) Kesetaraan (equality) membuat pihak yang terlibat dalam komunikasi merasakan adanya penghargaan dari lawan bicaranya, sehingga kedua belah pihak merasa penting dan dihargai. Efektivitas komunikasi interpersonal penyuluh pajak dapat dilihat melalui 5 indikator menurut Joseph de Vito (2011) yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan (Widodo et al, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi interpersonal penyuluh pajak pada KPP Pratama Makassar Utara, dan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu komunikasi khususnya komunikasi interpersonal. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu DJP untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana variabel yang akan diteliti adalah efektivitas komunikasi interpersonal penyuluh pajak. Indikator pengukuran untuk variabel X adalah efektivitas komunikasi interpersonal menurut Joseph De Vito yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak yang berkonsultasi secara langsung di helpdesk KPP Pratama Makassar Utara pada bulan Februari 2024. Berdasarkan data jumlah wajib pajak yang berkonsultasi di helpdesk sebanyak 133 wajib pajak sehingga jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin dengan *margin of error* 5% atau 0,05 adalah:

$$n = \frac{133}{1 + 133(0,05)^2} = 100$$

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang langsung dibagikan kepada Wajib Pajak usai konsultasi. Data sekunder diperoleh melalui literature review. Pengukuran Kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert mempunyai gradasi/tingkatan dari “sangat positif” sampai “sangat negatif”, yaitu 5-Sangat Setuju, 4-Setuju, 3- Cukup Setuju, 2-Tidak Setuju, 1-Sangat Tidak setuju (Anshori, 2019). Uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan sebelum melakukan analisis data. Hal ini bertujuan untuk mengetahui data kuesioer yang telah kita kumpulkan nilainya valid dan reliabel untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Semua pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic Versi 26.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Analisis Efektivitas Komunikasi Interpersonal Penyuluh Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara berfokus pada evaluasi kemampuan penyuluh pajak dalam berinteraksi secara langsung dengan wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan dan pemahaman mereka terhadap peraturan perpajakan. Penelitian ini meneliti bagaimana aspek-aspek komunikasi interpersonal seperti kejelasan pesan, empati, keterbukaan, dan kemampuan mendengarkan dapat mempengaruhi efektivitas penyuluhan pajak. Dengan menganalisis berbagai interaksi antara penyuluh dan wajib pajak, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi praktik komunikasi yang paling berhasil serta tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pajak. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan strategi komunikasi yang lebih efisien dan efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

Berdasarkan data yang diolah pada Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner nilainya valid.

Tabel 1. Output Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Komunikasi Interpersonal	X1	0,522	0,1966	Valid
	X2	0,412	0,1966	Valid
	X3	0,395	0,1966	Valid
	X4	0,619	0,1966	Valid
	X5	0,479	0,1966	Valid
	X6	0,561	0,1966	Valid
	X7	0,472	0,1966	Valid
	X8	0,669	0,1966	Valid
	X9	0,552	0,1966	Valid
	X10	0,567	0,1966	Valid
	X11	0,407	0,1966	Valid
	X12	0,641	0,1966	Valid
	X13	0,634	0,1966	Valid
	X14	0,643	0,1966	Valid
	X15	0,597	0,1966	Valid

Sumber: Olah Data Primer (2024)

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur (kuesioner), apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya instrumen dapat memberikan hasil yang tepat.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,832	15

Sumber: Olah Data Primer (2024)

Nilai Cronbach's Alpha pada tabel 3.2 adalah $0,832 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel atau konsisten dalam mengukur. Efektivitas komunikasi interpersonal penyuluh pajak dapat dilihat melalui 5 indikator menurut Joseph de Vito yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan.

Keterbukaan (*Openness*)

Tabel 3. Jawaban Responden

Description	Frequency	Percent
Sangat Setuju	47	47
Setuju	53	53
Cukup Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	100	100

Sumber: Olah Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel diatas, 53% responden setuju penyuluh pajak bersikap terbuka saat memberikan penyuluhan kepada wajib pajak. Sebesar 47% menyatakan sangat setuju jika penyuluh pajak memperlihatkan sikap terbuka saat melakukan penyuluhan secara tatap muka di helpdesk. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa penyuluh pajak menunjukkan keterbukaan.

Empati (*Emphaty*)

Tabel 4. Jawaban Responden

Description	Frequency	Percent
Sangat Setuju	52	52
Setuju	48	48
Cukup Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	100	100

Sumber: Olah Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa 52% responden sangat setuju dan 48% menyatakan setuju penyuluh pajak menunjukkan rasa empati atas permasalahan yang dialami wajib pajak. Oleh karena itu dapat disimpulkan penyuluh

pajak pada KPP Pratama Makassar Utara memiliki rasa empati terhadap masalah perpajakan yang dialami oleh wajib pajak.

Dukungan (*Supportiveness*)

Tabel 5. Jawaban Responden

Description	Frequency	Percent
Sangat Setuju	37	37
Setuju	62	62
Cukup Setuju	1	1
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas, 62% wajib pajak setuju penyuluh pajak memberikan dukungan saat memberikan penyuluhan secara langsung di helpdesk. 37% menyatakan sangat setuju penyuluh pajak memberikan informasi tambahan yang mendukung wajib pajak untuk dapat memahami perihal perpajakan dengan lebih baik. Kesimpulannya adalah penyuluh pajak dapat memberikan dukungan yang diperlukan oleh wajib pajak untuk memahami hak dan kewajiban perpajakannya lebih baik lagi.

Sikap Positif (*Possitiveness*)

Tabel 6. Jawaban Responden

Description	Frequency	Percent
Sangat Setuju	35	35
Setuju	62	62
Cukup Setuju	3	3
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah 2024

Tabel di atas menunjukkan jawaban responden terkait indikator possitiveness. 62% responden menyatakan setuju, 35% menyatakan sangat setuju dan sisanya 3% menyatakan cukup setuju jika penyuluh pajak menunjukkan sikap positif saat memberikan penyuluhan secara tatap muka di helpdesk. Salah satu sikap positif penyuluh pajak adalah memotivasi wajib pajak dalam memahami aturan perpajakan.

Kesetaraan (*Equality*)

Tabel 7. Jawaban Responden

Description	Frequency	Percent
Sangat Setuju	40	40
Setuju	57	57
Cukup Setuju	3	3
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah 2024

Terlihat pada tabel di atas sebesar 57% responden setuju, 40% sangat setuju dan 3% cukup setuju penyuluh pajak dapat menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh wajib yang berkonsultasi di helpdesk.

3.2 Pembahasan

Komunikasi Interpersonal sama seperti yang lainnya dapat terjadi secara efektif dan juga tidak efektif. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai.

Tabel 7. Rekapitulasi Jawaban Responden

Category	Scoring	Frequency	Percentage (%)
Very Effective	64 - 75	78	78
Effective	52 - 63	22	22
Less Effective	40 - 51	0	0,0
Not Effective	28 - 39	0	0,0
Very ineffective	15 - 27	0	0,0
Total		100	100

Sumber: Data Primer diolah 2024

Indikator pertama (keterbukaan) berhubungan dengan harapan wajib pajak agar penyuluh pajak bersikap terbuka dalam memberikan informasi terkait peraturan perpajakan yang baru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 53 wajib pajak (53%) setuju penyuluh pajak bersikap terbuka dan 47 wajib pajak (47%) sangat setuju penyuluh pajak bersikap terbuka.

Indikator kedua (empati) berhubungan dengan harapan wajib pajak agar penyuluh pajak dapat mengerti keinginan wajib pajak, mengerti situasi dan kondisi wajib pajak, serta dapat mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap pertanyaan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 52% responden sangat setuju dan 48% menyatakan setuju penyuluh pajak menunjukkan rasa empati atas permasalahan yang dialami wajib pajak.

Indikator ketiga (dukungan) berhubungan dengan harapan wajib pajak agar penyuluh pajak memberikan panduan yang memadai serta memberikan informasi tambahan yang mendukung wajib pajak dalam memahami hak dan kewajibannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62% wajib pajak setuju penyuluh pajak memberikan dukungan saat memberikan penyuluhan secara langsung di helpdesk. 37% menyatakan sangat setuju penyuluh pajak memeberikan memberikan informasi tambahan yang mendukung wajib pajak untuk dapat memahami perihal perpajakan dengan lebih baik.

Indikator keempat (rasa positif) berhubungan dengan harapan wajib pajak agar penyuluh pajak menyampaikan informasi dengan ramah dan sopan, mampu memotivasi wajib pajak dalam memahami aturan perpajakan seta memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62% responden menyatakan setuju, 35% menyatakan sangat setuju dan sisanya 3% menyatakan cukup setuju jika penyuluh pajak menunjukkan sikap positif saat memberikan penyuluhan secara tatap muka di helpdesk.

Indikator kelima (kesetaraan) berhubungan dengan harapan wajib pajak agar penyuluh pajak dapat menjalin komunikasi yang baik, menciptakan suasana konsultasi yang nyaman dengan semua wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57% responden setuju, 40% sangat setuju dan 3% cukup setuju penyuluh

pajak dapat menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh wajib yang berkonsultasi di helpdesk.

Berdasarkan jawaban responden atas lima indikator efektivitas komunikasi interpersonal dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal penyuluh pajak pada KPP Pratama Makassar Utara sangat efektif. Sebagian besar responden (78%) dalam hal ini wajib pajak menyatakan bahwa komunikasi interpersonal penyuluh pajak sangat efektif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Agustina (2020), Khariri dan Suryani (2020), Heriyanto, Ranti dan Hernaningsih (2021) yang membuktikan bahwa komunikasi interpersonal efektif.

Menurut teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) kekuatan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan kepentingan diri kedua orang. Kepentingan diri sendiri tidak selalu dianggap buruk dan dapat digunakan untuk meningkatkan hubungan. Pertukaran interpersonal dianggap menjadi analog dengan pertukaran ekonomi di mana orang puas ketika mereka menerima imbal hasil yang adil untuk pengeluaran mereka.

4. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Makassar Utara menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal penyuluh pajak dinilai sangat baik oleh wajib pajak. Sebagian besar responden setuju bahwa penyuluh pajak menunjukkan keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan dalam berkomunikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik dari penyuluh pajak dapat meningkatkan kepuasan dan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi jawaban responden atas pertanyaan di mana sebagian besar responden (78%) dalam hal ini wajib pajak menyatakan bahwa komunikasi interpersonal penyuluh pajak sangat efektif. Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya adalah penelitian hanya menganalisis efektivitas komunikasi interpersonal penyuluh pajak. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pengujian pengaruh komunikasi interpersonal terhadap tingkat penerimaan pajak atau yang lainnya

Daftar Pustaka

- Aisah, L., & Sari, A. K. (2022). Komunikasi Interpersonal Relawan Pajak Dan Wajib Pajak Orang Pribadi Melayani Pelaporan SPT Via E-Filing. *Digital Economic, Management and Accounting Knowledge Development (DEMAND)*, 4(1), 15-22.
- Darmawan, D., & Mardikaningsih, R. (2021). Pengaruh Keterampilan Interpersonal, Pengalaman Kerja, Integritas dan Keterikatan Kerja terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 3(2), 290-296.
- DeVito, Joseph A. (2016). *The Interpersonal Communication Book 14th Edition*. Pearson Education Limited: England
- Djaali. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara: Jakarta Timur
- Faedlulloh, D., Maarif, S., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2020). Birokrasi dan revolusi industri 4.0: Mencegah Smart ASN menjadi mitos dalam agenda reformasi birokrasi Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3), 313-336.

- Heriyanto, A. Y. B., Ranti, M., Rojikun, A., Hernaningsih, F. Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Aplikasi BRImo (Studi kasus pada nasabah umum Bank BRI Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto). *Jurnal Ekonomika* Vol. 14 No. 2. 258-277
- Irfal, I. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Resepsionis di Qunci Villas Hotel, Lombok-NTB. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 76–84. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1668>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak. Jakarta. Retrieved on <https://jdih.n.go.id/files/519/Peraturan%20Menteri%20PANRB%20No.%2049%20Tahun%202020.pdf>
- Khariiri, L., & Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 258-264. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46434>
- Kusuma, I.G.N.A.G.E.T. (2023). Konstruksi Kepuasan Untuk Loyalitas Pelanggan: Konsep, Skala, dan Aplikasi. CV. Intelektual Manifes Media: Kabupaten Badung, Bali.
- Kusumawati, M. P., Hamrany, A. K., & Rahman, A. N. (2023). Kedudukan Harta Waris dalam Kaitannya dengan Program Pengungkapan Sukarela dalam Perpajakan. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 30(3), 650-672.
- Laia, F. (2018). Inovasi Pembelajaran Pkn Berbasis Konstruktivisme dalam Meningkatkan Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pendidikan Kewarganegaraan di SMP Negeri 2 Mazino, Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan. *Warta Dharmawangsa*, (55).
- Nisfiannoor, Muhammad. (2009). Pendekatan statistika Modern untuk Ilmu Sosial. Penerbit Salemba: Jakarta.
- Saputra, D. J. (2022). Eksistensi Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja Ditinjau dari Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018. *Takuana: Jurnal Pendidikan, Sains, dan Humaniora*, 1(2), 122-129.
- Silaban, D. F. Efektivitas Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan II. Skripsi. Tangerang Selatan: Program Studi Akuntansi - Politeknik Keuangan Negara STAN
- Sunardiyah, F., Pawito, dan Naini, A. M. I., 2022. Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media, dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi* Volume 20. 237-254
- Suzanna, E., Anastasya, Y. A., & Amalia, I. (2022). Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa SMKN 5 Lhokseumawe. *Gotong Royong*:

Jurnal Pengabdian, Pemberdayaan Dan Penyuluhan Kepada Masyarakat, 1(2), 43-49.

- Triningtyas, D. A. (2016). *Komunikasi Antar Pribadi*. CV AE Media Grafika: Magetan, Jawa Timur
- Vandela, F., & Sugiarto, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 12(3), 429-445.
- Widodo, H., Sari, D. P., Wanhar, F. A., & Julianto, J. (2021). Pengaruh Pemberian Layanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa SMK. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(4), 2168-2175.
- Yusuf, I., Purwana, D., & Buchdadi, A. D. 2021. The Influence of Interpersonal Communication, Universal-Diverse Orientation (UDO), and Self-Efficacy on the Quality of Administrative Services at State University of Jakarta. *International Journal for Applied Information Management*, 2(2), 97–105. <https://doi.org/10.47738/ijaim.v2i2.32>
- Zakiah, N., Wahyono. 2020. Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*. 690-703