

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kemampuan profesional, motivasi kerja, kinerja *account representative* dan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Bangkalan dan KPP Pratama Pamekasan dengan alasan bahwa dua KPP Pratama tersebut berada dalam kategori *Inefisiensi* yang berada dinaungan Kanwil DJP Jawa Timur II, hal ini berdasarkan penelitian Sunarto (2010).

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner serta data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal maupun artikel terkait dengan penelitian. Responden penelitian yaitu *account representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan dan Pamekasan yang berjumlah 23 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh (sensus)*. Analisis statistik yang digunakan adalah Analisis jalur (*Path Analysis*) yang merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima yang menyatakan bahwa kemampuan profesional berpengaruh signifikan terhadap kinerja *account representative* dengan *standardized* koefisien positif. Dan hipotesis kedua yaitu motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *account representative* dengan *standardized* koefisien positif. Selanjutnya, untuk pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa kemampuan profesional diketahui berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan *standardized* koefisien positif, pengujian hipotesis keempat yaitu motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan *standardized* koefisien positif, serta pengujian hipotesis kelima adalah kinerja *account representative* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan *standardized* koefisien positif.

Kata kunci: kemampuan profesional, motivasi kerja, kinerja *account representative*, kualitas pelayanan.

EFFECT OF PROFESSIONAL ABILITY AND WORK MOTIVATION OF *ACCOUNT REPRESENTATIVE* PERFORMENCE ON THE SERVICE QUALITY (STUDIES AT TAX SERVICE OFFICE PRATAMA BANGKALAN AND TAX SERVICE OFFICE PRATAMA PAMEKASAN)

ABSTRACT

This study aims to identify and examine the effect of each variable used in this research is the professional ability, work motivation of *account representative* perfoemenance on the service quality. Research conducted at the Tax Office Primary Bangkalan and the Tax Office Primary Pamekasan using primary data obtained from the distribution of questionnaires and secondary data obtained from books, journals and articles related to the research. The respondent in this study is an *account representative* in KPP Primary Bangkalan and KPP Primary Pamekasan totalling 23 people with the sample collection technique is satisfied sampling (census) and statistical analysis used is path analysis. Based on the analysis of data, it can be concluded that the professional ability and work motivation have a significant effect on *account representative* performance, and than the professional ability, work motivation and *account representative* performance have a significant effect on the service quality.

Key words: professional ability, work motivation, *account representative* performance, service quality