

**MODERASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PADA PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA ACCOUNT
REPRESENTATIVE KPP PRATAMA BADUNG
UTARA**

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



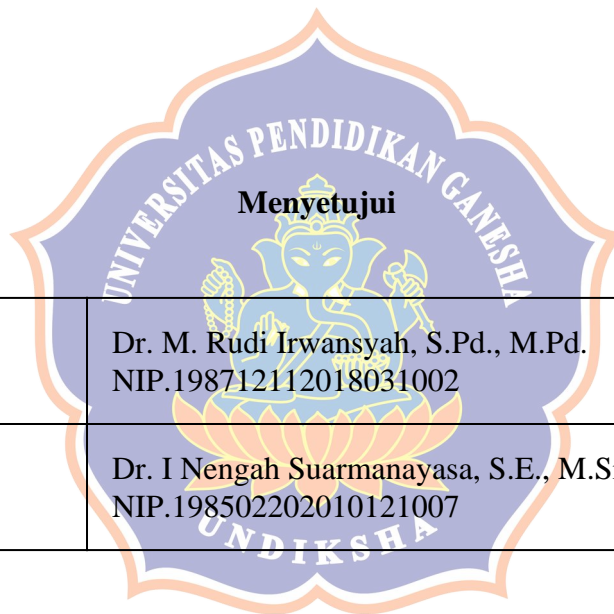
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN



Pembimbing I	Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. NIP.198712112018031002
Pembimbing II	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Diah Ayu Pradnyani telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha

Pada tanggal 01 April 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. NIP.198712112018031002
Anggota	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Anggota	Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd. NIP.198005032006042003

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, 30 Maret 2026

Yang memberi pernyataan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Diah Ayu Pradnyani', written in a cursive style.

Diah Ayu Pradnyani

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “*Moderasi Komunikasi Interpersonal Pada Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Account Representative KPP Pratama Badung Utara*”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. dan Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam memberikan arahan serta masukan hingga tesis ini terselesaikan;
2. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi., S.E., M.Si, Dr.Dra. Ni Made Suci,M.Si dan Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran konstruktif dalam sidang proposal tesis, seminar hasil tesis, sidang kelayakan tesis maupun sidang akhir tesis;
3. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, beserta seluruh dosen dan staf akademik atas dukungan dan bantuan selama proses studi;

4. Pimpinan beserta seluruh jajaran pegawai KPP Pratama Badung Utara yang telah memberikan dukungan dan kontribusi yang sangat berarti dalam kelancaran proses pengumpulan data penelitian ini;
5. Direktur Program Pascasarjana dan Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
6. Keluarga tercinta, Suamiku Doni Aprian Nugroho, anak-anakku Hamizan dan Faizan, serta seluruh Keluarga Besar Made Sugiarta dan Sambodo yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta motivasi tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Magister Manajemen.
7. Rekan-rekan Magister Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha khususnya, MM DJP Bali dan MM Batara, atas kebersamaan, semangat, dan dukungan selama menempuh perkuliahan

Semoga Tuhan YME membalas kebaikan serta senantiasa melimpahkan kesehatan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen.

Singaraja, 30 Maret 2026

Penulis

Diah Ayu Pradnyani

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	35
2.3 Kerangka Berpikir.....	42
2.4 Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	49

3.3 Populasi Penelitian	49
3.4 Variabel Penelitian	50
3.5 Teknik dan Intrumen Pengumpulan Data.....	55
3.6 Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.2 Pembahasan	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Simpulan.....	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113

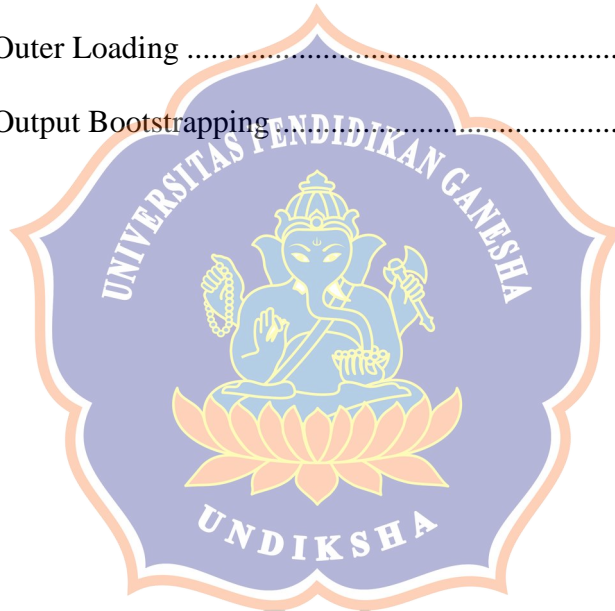


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target Penerimaan Pajak PPM dan PKM Per Seksi Pengawasan KPP Pratama Badung Utara Tahun 2024.....	6
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1 Konsep Variabel dan Indikator Definisi Operasional.....	51
Tabel 3. 2 Rule of Thumb Uji Validitas.....	59
Tabel 3. 3 Rule of Thumb Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 3. 4 Rule of Thumb Structural R-Squares.....	62
Tabel 4. 1 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kinerja AR.....	69
Tabel 4. 2 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kemampuan Kerja.....	72
Tabel 4. 3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Beban Kerja.....	74
Tabel 4. 4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal....	77
Tabel 4. 5 Skor Loading factor.....	80
Tabel 4. 6 Nilai AVE.....	81
Tabel 4. 7 Skor Cross Loading.....	82
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi.....	84
Tabel 4.10 Skor f-square.....	85
Tabel 4.11 Q ² predict.....	86
Tabel 4. 12 PLS-Predict.....	86
Tabel 4. 13 Path Coefficient.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3. 1 Rancangan Model Penelitian.....	49
Gambar 3. 2 Model Struktural dan Diagram Jalur Penelitian	61
Gambar 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	67
Gambar 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja Sebagai AR	68
Gambar 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68
Gambar 4. 5 Outer Loading	79
Gambar 4. 6 Output Bootstrapping	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	120
Lampiran 3 Tabulasi Variabel Penelitian.....	122
Lampiran 4 <i>Outer Model</i>	129
Lampiran 5 <i>Inner Model</i>	130

