

**PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN ATAS KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE
(Studi Kasus Wajib Pajak Badan yang Terdaftar pada KPP Madya Palembang)**

SKRIPSI



Nama : Nia Rahmadanty

Nim : 22 2013 315

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TAHUN 2017**

**PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN ATAS KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE
(Studi Kasus Wajib Pajak Badan yang Terdaftar pada KPP Madya Palembang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : Nia Rahmadanty

Nim : 22 2013 315

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TAHUN 2017**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nia Rahmadanty

NIM : 22 2013 315

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan isi tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang,

2017

Yang Membuat Pernyataan

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
40DF2AEF351103365

6000
ENAM RIBURUPIAH



Nia Rahmadanty

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan dan
Kepuasan Atas Kinerja Account Representative (Studi
Kasus Wajib Pajak Badan yang Terdaftar pada KPP
Madya Palembang)
Nama : Nia Rahmadanty
NIM : 22 2013 315
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2017

Pembimbing,



Aprianto, S.E., M.Si

NIDN/NBM : 0216087201/859190

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN/NBM : 0216106902/944806

MOTTO

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali orang-orang yang khusyu’ . (Yaitu) orang-orang yang meyakini, bahwa mereka akan menemui Tuhannya, dan bahwa mereka akan kembali kepadanya” .

(Q. S. Al-Baqarah: 45-46)

“Hidup ini tidak boleh sederhana. Hidup ini harus hebat, kuat, luas, besar, dan bermanfaat. Yang sederhana itu adalah sikapnya” .

(Penulis)

Terucap syukur kepada Allah SWT

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta yang selalu mendoakanku dan memberikan motivasi bagiku
- ❖ Kakak-kakakku yang selalu mensupport dan menyemangatiku
- ❖ Saudara-saudaraku tersayang
- ❖ Keluargaku Tercinta
- ❖ Sahabat-sahabatku
- ❖ Teman Seperjuanganku
- ❖ Almamater

PRAKATA

Assalammu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil 'Alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT, berkat rahmat-Nya penulis penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Atas Kinerja Account Representative (Studi Kasus Waib Pajak Badan yang Terdaftar pada KPP Madya Palembang). Skripsi ini penulis ajukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mengikuti ujian komprehensif Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku yang telah mendidik, mmbiayai, mendoakan dan memberikan motivasi yang besar kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada bapak Aprianto, S.E., M.Si yang telah membimbing dan selalu memberikan pengarahan serta saran-saran yang tulus, ikhlas dan bermanfaat dalam menyelesaikan skripai ini. Selain itu disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

1. Bapak Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Bapak Mizan, S.E., Ak., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

6. Pimpinan dan Seluruh Staff Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yang telah membantu dalam memberikan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua teman-teman Angkatan Tahun 2013 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Teman seperjuanganku Hengky Wijaya, S.E yang telah banyak membantu dalam proses pembuatan skripsi ini dan Roziana Patrica Dewi, S.E yang selalu memberi semangat, motivasi dan merasakan suka duka bersama serta seluruh anggota KPG yang telah banyak memberikan warna dan keceriaan selama menempuh pendidikan di kampus hijau.
9. Semua teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan XI Posko 214 di Desa Tanjung Pinang Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah membalas kebaikan kalian, Akhirulkalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah kalian semua mendapat balasan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Wasalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Palembang,

2017

Penulis

Nia Rahmadanty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Sebelumnya	8
B. Landasan Teori	11
1. Persepsi	11
2. Perpajakan.....	12
3. Kualitas Pelayanan.....	16
4. Kepuasan.....	17
5. <i>Account Representative</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	25
C. Operasionalisasi Variabel.....	25
D. Populasi dan Sampel.....	26
E. Data yang Diperlukan.....	27
F. Metode Pengumpulan Data	27
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	28

1. Analisi Data	28
2. Teknik Analisis	32

BAB IV HASIL PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	33
a. Sejarah Singkat KPP Madya Palembang	33
b. Visi, Misi, dan Nilai KPP Madya Palembang.....	36
c. Nilai-nilai Kementrian Keuangan	36
2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	37
3. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	44
B. Pembahasan	47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jumlah WP Terdaftar, Melapor dan Tidak Melapor pada KPP Madya Palembang.....	4
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya	10
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	24
Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	44
Tabel IV.2 Karakteristik Responden.....	46
Tabel IV.3 Pertanyaan 1	47
Tabel IV.4 Pertanyaan 2	48
Tabel IV.5 Pertanyaan 3	49
Tabel IV.6 Pertanyaan 4	50
Tabel IV.7 Pertanyaan 5	50
Tabel IV.8 Pertanyaan 6	51
Tabel IV.9 Pertanyaan 7	52
Tabel IV.10 Pertanyaan 8	53
Tabel IV.11 Pertanyaan 9	53
Tabel IV.12 Pertanyaan 10	54
Tabel IV.13 Pertanyaan 1	55
Tabel IV.14 Pertanyaan 2	56
Tabel IV.15 Pertanyaan 1	57
Tabel IV.16 Pertanyaan 2	57
Tabel IV.17 Pertanyaan 3	58
Tabel IV.18 Pertanyaan 4	59
Tabel IV.19 Pertanyaan 5	60
Tabel IV.20 Pertanyaan 6	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Struktur Organisasi KPP Madya Palembang.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Surat Izin Riset
- Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 4 Surat Tugas
- Lampiran 5 Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 7 Fotocopy Sertifikat Toefl
- Lampiran 8 Fotocopy Sertifikat AIK
- Lampiran 9 Fotocopy Sertifikat Kuliah Kerja Nyata
- Lampiran 10 Biodata Penulis

ABSTRACT

Nia Rahmadanty /222013315 /2017 /The Perceptions of Tax Payers on Service Quality and Satisfaction toward Account Representative's Performance at KPP Madya Palembang./Taxation

The research is formulated on how was the perception of tax payers on service quality and satisfaction toward Account Representative's performance at KPP Madya Palembang. This research is aimed at determining the perception of tax payers on service quality and satisfaction toward Account Representative's performance at KPP Madya Palembang.

The type of this research was a descriptive research that was used to know the values of tax payers on service quality and satisfaction toward Account Representative's performance. The population of the research was all the taxpayers listed in KPP Madya Palembang. There 92 respondents as sample, got using Solvin formula. To collect the data, the researcher used questionnaires, observation and documentation. This research was a quantitative analysis methods.

The results showed that the perception of tax payers on service quality and satisfaction toward Account Representative's performance at KPP Madya Palembang was good enough. Account Representative hopefully carry the duty on purposes. It is also hoped that they can communicate with tax payers, give the guidance, help and consultation, and capable to give some solution to any tax payer's complaints in order to improve the service quality to the tax payers and they can get good response instead.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Account Representative's Performance*

ABSTRAK

Nia Rahmadanty /222013315 /2017 /Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Atas Kinerja *Account Representative* /Perpajakan.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana persepsi Wajib Pajak tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atas kinerja *Account Representative* pada KPP Madya Palembang. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atas kinerja *Account Representative* pada KPP Madya Palembang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui nilai dari persepsi Wajib Pajak tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atas kinerja *Account Representative*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Madya Palembang dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 responden, diambil menggunakan rumus *Solvin*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner, Observasi dan Dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini yaitu metode analisis kuantitatif.

Hasil penelitian ini adalah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atas kinerja *Account Representative* sudah cukup baik pada KPP Madya Palembang. *Account Representative* dalam melaksanakan kewajibannya diharapkan sering berkomunikasi dengan Wajib Pajak, membimbing, memberi arahan serta bantuan dan konsultasi kepada Wajib Pajak. *Account Representative* dapat bersedia menjawab pertanyaan dan mengatasi keluhan Wajib Pajak, dikarenakan pihak *Account Representative* melaksanakan tugasnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajb Pajak dan mendapatkan tanggapan yang baik atas kinerjanya untuk lebih baik lagi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kinerja *Account Representative*

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan nasional disegala bidang. Untuk melaksanakan pembangunan nasional tersebut, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit dimana kebutuhan dana pembangunan nasional tersebut setiap tahun semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dengan kebutuhan masyarakat.

Dana yang dibutuhkan untuk pembangunan nasional tersebut salah satunya bersumber dari sekor pajak. Pajak merupakan salah satu penopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berdasarkan Undang-undang Ketentuan Perpajakan No. 28 tahun 2007 dalam Pasal (1), 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. Berlakunya undang-undang perpajakan ini diharapkan masyarakat dapat mematuhi dan sadar terhadap kewajibannya dalam membayar pajak.

Dengan diberlakukannya perubahan yang mendasar di bidang perpajakan, sistem pemungutan pajak yang semula sangat tergantung pada peran aktif pihak aparat perpajakan (*official assessment system*), sekarang ini

wajib pajak diberikan kepercayaan sepenuhnya untuk berperan aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (*self assesement system*).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Rosady, 2014:2). Salah satu bentuk kualitas pelayanan pada kantor pajak merupakan suatu jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka DJP melakukan modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi tersebut memberikan banyak perubahan mendasar mulai dari restrukturisasi organisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pada tahun 2006 ditetapkannya kebijakan-kebijakan untuk mendukung pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang diantaranya pembentukan *Account Representative* yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 98/PMK.01/2006 dan telah diperbaharui pada tahun 2015 dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 79/PMK.01/2015. *Account Representative* (AR) adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern

dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahannya secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *account representative* (AR) tersebut.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sampai saat ini memiliki 12 orang *Account Representative* dimana mereka harus menjalankan tugasnya dan melaksanakan tanggung jawab atas wajib pajak yang membutuhkan perannya dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Selain fungsinya sebagai pemberi layanan konsultasi untuk Wajib Pajak, *Account Representative* (AR) juga merupakan penghubung antara Dirjen Pajak dengan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan khususnya yang diberikan oleh petugas pajak dalam memaksimalkan kinerjanya sebagai *account representative* di Kantor Pelayanan Pajak.

Target penerimaan negara yang diharapkan dari sektor pajak yaitu Negara menargetkan penerimaan pajak pada tahun 2015 sebesar Rp. 4.494,4 triliun namun hanya terealisasi sebesar Rp. 3.302,2 triliun (KPP Madya Palembang). Hal ini dapat terlihat dari jumlah wajib pajak yang melapor dan tidak melapor. Berikut tabel jumlah wajib pajak yang terdaftar, yang melapor dan tidak melapor di KPP Madya Palembang:

Tabel I.1
Jumlah WP Terdaftar, WP Melapor dan WP Tidak Melapor
pada KPP Madya Palembang

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Melapor	Jumlah WP Tidak Melapor
2011	1.129	777	352
2012	1.129	753	376
2013	1.129	737	392
2014	1.129	730	399
2015	1.129	687	442

Sumber: *KPP Madya Palembang, 2016*

Dilihat dari tabel I.1 diatas terlihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan yaitu dari jumlah wajib pajak yang melapor dan yang tidak melapor pada KPP Madya Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT dan *Account Representative* sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya dalam melayani, memberikan konsultasi, dan mengawasi wajib pajaknya.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Rosady (2014) Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan, dimana kualitas pelayanan pajak yang tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa Kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, sebagai *Account Representative* harus bisa memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian (2013) dimana

pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, kinerja lembaga terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan dan variabel kinerja lembaga berpengaruh secara signifikan menggunakan uji parsial (Uji t) tetapi secara simultan (Uji F) variabel tersebut berpengaruh secara signifikan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farikha (2016) bahwa sosialisasi perpajakan dan kinerja *account representative* dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya terjadi peningkatan dan berpengaruh signifikan positif dengan kepatuhan wajib pajak.

Banyaknya wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan, dan sistem administrasi, sehingga wajib pajak sulit mengikuti prosedur yang sudah ada, dikarenakan kurangnya informasi yang diperlukan dan kurangnya unit-unit khusus yang bertugas memberikan informasi dan bantuan kepada wajib pajak, mengakibatkan wajib pajak tidak membayar kewajiban pajaknya (tidak patuh) dan dampaknya banyak pihak beranggapan Dirjen Pajak, tidak memenuhi target penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Atas Kinerja Account Representative (Studi Kasus Wajib Pajak Badan yang terdaftar pada KPP Madya Palembang).**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan atas kinerja *Account Representative*?
2. Bagaimanakah persepsi wajib pajak tentang kepuasan atas kinerja *Account Representative*?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan atas kinerja *Account Representative*.
2. Untuk mengetahui persepsi wajib pajak tentang kepuasan atas kinerja *Account Representative*.

4. Manfaat Penelitian

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan bagi masyarakat, pihak-pihak yang terkait maupun bagi peneliti sendiri. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan dalam persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atas kinerja *Account Representative*.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Memberikan sumbangan pemikiran yang berguna sehingga dapat bermanfaat atau memberikan masukan positif mengenai persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atas kinerja *Account Representative*.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Rosady (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees). Rumusan masalah penelitian ini seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan perpajakan dan seberapa besar pengaruh kinerja *account representative* terhadap kepatuhan perpajakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan perpajakan dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja *account representative* terhadap kepatuhan perpajakan. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pajak dan kinerja *account representative* serta memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepatuhan perpajakan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian (2013) dimana pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, kinerja lembaga terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan dan variabel kinerja lembaga berpengaruh

secara signifikan menggunakan uji parsial (Uji t) tetapi secara simultan (Uji F) variabel tersebut berpengaruh secara signifikan.

Berbeda dengan penelitian yang lain penelitian ini dilakukan oleh Farikha (2014) dengan judul *Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative Kaitan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak*. Rumusan masalah adalah. Tujuan penelitian ini adalah untuk memaparkan pelaksanaan sosialisasi peraturan perpajakan dan kinerja *account representative* dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Sidoarjo Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) semakin meningkat setiap tahunnya yang membuktikan bahwa kesadaran WP semakin meningkat sehingga peran dari AR sebagai pengawas, pembimbing, dan konsultasi dalam memberikan sosialisasi peraturan perpajakan dikatakan sudah cukup baik.

Tabel II.1
Penelitian Sebelumnya

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Farikha, Intan (2016) dengan judul Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja <i>Account Representative</i> Kaitan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak.	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) semakin meningkat setiap tahunnya yang membuktikan bahwa kesadaran WP semakin meningkat sehingga peran dari AR sebagai pengawas, pembimbing, dan konsultasi dalam memberikan sosialisasi peraturan perpajakan dikatakan sudah cukup baik.	Persamaan dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama meneliti tentang kinerja <i>Account Representative</i> . Perbedaan penelitian terdapat pada metode penelitian, indikator, dan objek yang diteliti.
2	Rosady, Imas Siti (2014) meneliti dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kinerja <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees).	Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Kinerja <i>Account Representative</i> serta memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepatuhan perpajakan.	Persamaan dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kinerja <i>Account Representative</i> . Perbedaannya penelitian terapat pada metode penelitian dan objek yang diteliti.
3	Rukmana, Dian Ayu. (2013). Dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang.	hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan dan variabel kinerja lembaga berpengaruh secara signifikan menggunakan uji parsial (Uji t) tetapi secara simultan (Uji F) variabel tersebut berpengaruh secara signifikan.	Persamaan dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kinerja. Perbedaan penelitian terdapat pada variabel dan objek yang diteliti.

Sumber : Penulis, 2017

B. Landasan Teori

1. Persepsi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Agar individu dapat menyadari dan dapat membuat persepsi, Walgito (1997) dalam Andi (2011) dalam Subadriyah (2013) menyatakan bahwa ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar dapat membuat persepsi, yaitu adanya objek yang dipersepsikan (fisik), adanya alat indera/reseptor untuk menerima stimulus (fisiologis), dan adanya perhatian yang merupakan langkah pertama dalam mengadakan persepsi (psikologis).

Pada kenyataannya, masing-masing orang memiliki persepsinya sendiri atas suatu kejadian sehingga berbeda satu dengan yang lainnya. Definisi persepsi yang formal adalah proses dimana seseorang memilih, berusaha, dan menginterpretasikan rangsangan kedalam suatu gambaran yang terpadu penuh arti.

Dari berbagai definisi diatas, dapat didefinisikan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek ataupun peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan pesan. Persepsi pada dasarnya adalah proses kognitif yang dialami seseorang dalam memahami informasi tentang sesuatu melalui penglihatan, penghayatan dan lain-lain, sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda pada setiap individu sesuai dengan tingkat pengalaman dan pemahamannya.

2. Perpajakan

a. Pengertian Pajak

Definisi Pajak Berdasarkan Undang-undang Ketentuan Perpajakan No. 28 tahun 2007 dalam Pasal (1), 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.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo 2011: 1).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan pajak merupakan iuran atau kompensasi yang wajib dibayarkan kepada negara bersifat memaksa yang terutang oleh wajib pajak Orang Pribadi atau Badan menurut peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan gunanya untuk membiayai operasional umum serta tugas negara dalam menjalankan pemerintahan.

b. Fungsi Pajak

Dalam pelaksanaannya pajak mempunyai 2 (dua) fungsi sebagai berikut:

1) Fungsi Budgetair (Sumber keuangan negara)

Artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya untuk memanfaatkan hasil pajak untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara. Untuk mencapai tujuan tersebut berbagai upaya ditempuh baik dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak diantaranya Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan lain-lain.

2) Fungsi Regularend (Pengatur)

Artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. PPnBM dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Tarif pajak akan diterapkan semakin tinggi untuk setiap barang yang semakin mewah sehingga barang tersebut harganya akan semakin mahal. Pada

akhirnya diharapkan masyarakat bisa menahan diri untuk tidak konsumtif terhadap barang-barang mewah.

- b) Penerapan tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
- c) Pengenaan bea masuk untuk beberapa produk impor dalam rangka melindungi produk-produk dalam negeri.

c. Wajib Pajak

Definisi Wajib Pajak, secara garis besar subjek pajak merupakan orang maupun badan yang akan dikenakan pajak, sedangkan objek pajak merupakan segala sesuatu yang akan dikenakan pajak. Sedangkan wajib pajak adalah subjek pajak yang telah memenuhi syarat-syarat objektif sehingga kepadanya diwajibkan pajak.

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas (PT), perseroan komanditer (CV), perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) dengan nama dan

dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap (BUT).

d. Kriteria Wajib Pajak Patuh Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007

Wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan,
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- 3) laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat “Wajar Tanpa Pengecualian” selama 3 (tiga) tahun berturut-turut,
- 4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dalam Lena Elitan (2007: 47) dalam Rosady (2014) menyatakan Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Pelayanan pajak merupakan bagian dari pelayanan publik. Menurut Boediono dalam Rukmana (2013: 4) Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercapainya kepuasan dan keberhasilan.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Menurut Zeithaml et.al (2009:111) dalam Arianto (2014), mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu:

a. Realibility

Realibility adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji.

b. Responsiveness

Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang sesuai.

c. Assurance

Assuarance adalah pengetahuan dan kehormatan seorang karyawan, serta kemampuannya untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan.

d. Empathy

Empathy adalah peduli, memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.

e. Tangibles

Tangibles adalah penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat tulis yang digunakan untuk menunjang pelayanan.

4. Kepuasan

Salah satu faktor dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu kepuasan pelayanan konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena

membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Irawan (2008) dalam Arianto (2014) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Pelanggan puas setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitasnya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Adapun indikator kepuasan konsumen yaitu:

a. Kepuasan jasa secara menyeluruh

Para wajib pajak yang memakai jasa dari *Account Representative* akan merasa puas saat melihat pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan konsumen.

b. Merekomendasikan kepada pihak lain

Konsumen yang merasa puas akan memberi informasi kepada kerabat dan temannya, jika kinerja *Account Representative* itu bagus.

c. Akan menggunakan jasa kembali

Wajib pajak puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative*.

Menurut Tjipno dalam Arianto (2014: 24) mengatakan kualitas layanan mendorong ke arah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas

layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas layanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah tingkat kepuasan wajib pajak terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Kepuasan terhadap penggunaan produk ataupun jasa merupakan hak dari para pelanggan.

5. *Account Representative*

a. *Pengertian Account Representative*

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 79/PMK.01/2015 bahwa *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan mengemban tugas intensifikasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. *Account Representative* juga diartikan sebagai Pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* Konsultasi pada Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut Dini Hapsari dalam Farikha (2016: 3) *Account Representative* adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melakukan sistem administrasi modern dan penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dan Wajib Pajak yang bertanggung jawab untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak secepat

mungkin. *Account Representative* juga harus memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak secara transparan mengenai kebutuhan Wajib Pajak yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya.

Sedangkan menurut Richard Burton dalam Siti Resmi dalam Rosady (2014) *Account Representative* adalah secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan berupa:

- 1) Menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap wajib pajak yang diawasinya.
- 2) Membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak
- 3) Memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya.
- 4) Menjawab pertanyaan wajib pajak atas permasalahan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru.

b. Fungsi *Account Representative*

Adapun fungsi *Account Representative* dalam menjalankan tugasnya , yaitu:

- 1) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas:
 - a) Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
 - b) Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;

- c) Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak;
- d) Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

2) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas:

- a) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- b) Menyusun profil Wajib Pajak;
- c) Analisis kinerja Wajib Pajak;
- d) Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

c. Tugas *Account Representative*

Dalam menjalankan tugasnya *Account Representative* bertanggung jawab kepada kepala seksi yang menjadi atasannya. Berdasarkan pasal 6 yang dimuat dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, yaitu:

- 1) Pembagian wajib pajak atau wilayah kerja *Account Representative* ditetapkan dengan keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak.

- 2) Jumlah *Account Representative* pada setiap Seksi pengawasan dan Konsultasi ditetapkan oleh Kepala Kantor Palayanan Pajak, sesuai kebutuhan.

d. Kinerja *Account Representative*

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009: 67) dalam Farikha (2016) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kesiapan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan suatu tingkatan sejauh mana proses kegiatan kelembagaan itu memberikan hasil atau mencapai tujuan.

Adapun indikator-indikator yang diuraikan, maka indikator kinerja *Account Representative* dalam penelitian ini adalah menurut Direktorat Jenderal Pajak tanggung jawab *Account Representative* menangani sejumlah kecil wajib pajak tertentu, bertanggung jawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturandan merespon

pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan. Serta tanggung jawab *Account Representative* terhadap wajib pajak melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan/konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak, melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan membuat *Company Profile* wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sujarweni (2014:11) jenis penelitian dilihat dari tingkat eksplanasi yaitu:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian yang bersifat membandingkan variabel yang satu dengan variabel yang lain atau variabel satu dengan standar.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih serta mengetahui pengaruhnya.

Berdasarkan jenis penelitian menurut tingkat eksplanasi, maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengetahui nilai dari persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atas kinerja *account representative* studi pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Palembang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yang beralamat di Jl. Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135 - Sumatera Selatan Telp: (0711) 312395.

C. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel memuat variabel, definisi variabel, indikator, dan skala pengukuran (jika diperlukan). Variabel-variabel yang akan diteliti, didefinisikan dan ditentukan masing-masing indikatornya secara spesifik dalam bentuk narasi atau tabel. Definisi operasionalisasi variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasikan bagaimana variabel tersebut diukur.

Tabel III.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Reability b. Responsiveness c. Assurance d. Empathy e. Tangible
Kepuasan	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepuasan jasa secara menyeluruh b. Merekomendasikan kepada pihak lain c. Akan menggunakan jasa kembali
Kinerja Account Representative	hasil dari tugas-tugas yang di lakukan oleh pegawai pajak yang ditujuk oleh dirjen pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak yang sudah menerapkan system perpajakan modern.	<ul style="list-style-type: none"> a. Tanggung Jawab AR b. Tugas AR c. Kode Etik

Sumber: Penulis, 2017

D. Populasi dan Sampel

Menurut Sujarweni (2014: 65) Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh jumlah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Palembang yang berjumlah 1.129 wajib pajak.

Menurut Sugiyono (2013: 116), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel menurut ketentuan Solvin yaitu memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase, persentase dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah 10% (Sanusi 2011:101). Rumus *Solvin* yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

α = Toleransi ketidaktelitian (dalam persen)

Berdasarkan populasi dari jumlah wajib pajak terdaftar sampai tahun 2015 pada KPP Madya Palembang adalah 1.129, dalam rumus Solvin tersebut maka jumlah sampel yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1.129}{1 + (1.129)(0,1)^2}$$

$$n = 91,8633 \text{ (pembulatan ke atas)}$$

Jadi, jumlah atau ukuran sampel yang diperlukan untuk diteliti adalah 92 responden.

E. Data yang Diperlukan

Menurut Sujarweni (2014: 73-74) berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panek, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.
2. Data Sekunder, yaitu data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya.

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Palembang, sedangkan data sekunder yaitu diperoleh dari artikel, jurnal, dan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya.

F. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013: 193-205) dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara), merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.
2. Kuesioner (Angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.
3. Observasi, merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.
4. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner (angket), observasi, dan dokumentasi. Kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang dilakukan dengan menyebar kepada responden. Sedangkan, Dokumentasi dengan mengumpulkan tulisan, atau karya-karya jurnal dan artikel orang lain.

G. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013: 426-428), analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2, yaitu:

a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, yang dilakukan secara terus-menerus.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif yaitu analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dengan menggunakan metode statistik yang sudah tersedia.

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pengujian statistik dari hasil kuesioner, kemudian hasil pengujian tersebut akan dijelaskan menggunakan kalimat-kalimat. Analisis kuantitatif digunakan untuk melihat hasil kuesioner dengan menggunakan tabulasi (tabelaris) yang berupa penilaian dari hasil pengisian kuesioner yang akan diukur dengan bermacam-macam skala.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang peneknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013: 132-139) terdapat lima skala yang dapat digunakan untuk penelitian, antara lain:

1) Skala *Likert*

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Instrumen penelitian yang menggunakan skala *Likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.

2) Skala Guttman

Skala pengukuran dengan tipe ini, akan didapat jawaban yang tegas, yaitu “ya-tidak”, “benar-salah”, “pernah-tidak pernah”, “positif-negatif”, dan lain-lain. Data yang diperoleh dapat berupa data interval atau rasio dikotomi (dua *alternative*). Dalam skala Guttman hanya ada dua interval yaitu “setuju” atau “tidak setuju”.

3) *Semantic Differential*

Skala ini juga digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *checklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “sangat positif” terletak di bagian kanan garis, dan jawaban yang “sangat negatif” terletak di bagian kiri garis, atau sebaliknya. Data yang diperoleh adalah data interval, dan biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap/karakteristik tertentu yang dipunyai oleh seseorang.

4) *Rating Scale*

Dari ketiga skala pengukuran seperti yang telah dikemukakan, data yang diperoleh semuanya adalah data kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan. Tetapi dengan *rating-scale* data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

Pada penelitian ini skala yang akan digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada skala *Likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain :

- a) Sangat Setuju = SS
- b) Setuju = S
- c) Netral = N
- d) Tidak Setuju = TS
- e) Sangat Tidak Setuju = STS

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

- (1) Setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5

- | | |
|---|---|
| (2) Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| (3) Netral/kadang-kadang diberi skor | 3 |
| (4) Tidak Setuju/hampir tidak pernah diberi skor | 2 |
| (5) Sangat Tidak Setuju/ tidak pernah diberi skor | 1 |

2. Teknik Analisis

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya (Sanusi 2011: 115). Pada penelitian ini teknik analisis yang akan digunakan yaitu statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiono 2013: 206). Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pitogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi perhitungan persentase. Setelah kuesioner yang telah disebar kepada responden akan dikalkulasikan menggunakan tabulasi (tabelaris).

BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Reformasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak-Departemen Keuangan selama dua dekade ini (sejak tahun 1984) sejak 2002 sudah masuk ke era modernisasi. Hal ini sebagai komitmen untuk mewujudkan visi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yakni “Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat”.

Administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi sistem, adapun jiwa dan program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang dan akan dilakukan maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang Struktur Organisasi, *Business Process* dan teknologi Informasi Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pelaksanaan *Good Governance*.

Guna mempercepat modernisasi di seluruh unit kerja operasional Direktorat Jenderal Pajak Besar (LTO) maka dilanjutkan dengan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya secara bertahap di beberapa lingkup kantor wilayah. Pada tahun 2006, pimpinan Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan modernisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Implementasinya dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.

Proses pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung telah dilakukan sejak tahun 2006, setelah melakukan berbagai persiapan baik gedung, sarana dan prasarana wajib pajak dan lainnya sebagaimana ditetapkan "Tim Modernisasi Jangka Menengah Direktorat Jenderal Pajak", melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak, dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sebagai salah

satu organisasi dilingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang di Jalan Tasik-Kambang Iwak Palembang 30135 Sumatera Selatan Telp. (0711) 357077 (Hunting) Fax. (0711) 355025.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang telah diresmikan (*launching*) pembentukannya oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati pada 27 Desember 2006 di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak Jakarta bersama 12 Kantor Pelayanan Pajak Madya lainnya di beberapa kantor wilayah DJP yang sama-sama dibentuk.

Jenis pajak yang dikelola KPP Madya terdiri dari: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL). Ada 3 (tiga) tanggal bersejarah bagi kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yaitu:

- 1) 27 Desember 2006 : Hari lahir KPP Madya melalui peresmian pembentukannya oleh Menteri Keuangan RI.
- 2) 8 Februari 2007 : Diangkat dan dilantiknya Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yang pertama untuk menjalankan tugas kepala kantor sebagai penanggung jawab.
- 3) 9 April 2007 : Saat mulai operasional (SMO) melayani wajib pajak.

b. Visi, Misi dan Nilai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang memiliki visi dan misi yang hendak dicapai. Selain itu juga terdapat nilai-nilai institusi yang menjadi landasan pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Visi, Misi dan Nilai tersebut mengacu pada visi-misi Direktorat Jenderal Pajak dan Nilai-nilai Kementerian Keuangan karena Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang merupakan unit vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Visi, Misi dan Nilai tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1) Visi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Visi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah menciptakan iklim perpajakan modern dan profesional yang dapat mendukung terwujudnya kepercayaan publik dalam rangka pengamanan penerimaan negara.

2) Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah membangun dan memelihara citra baik dengan pelayanan yang telah dekat dengan wajib pajak.

c. Nilai-nilai Kementrian Keuangan**1) Integritas**

Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsi-prinsip moral.

2) Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

3) Sinergi

Membangun dan membastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku.

4) Pelayanan

Memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.

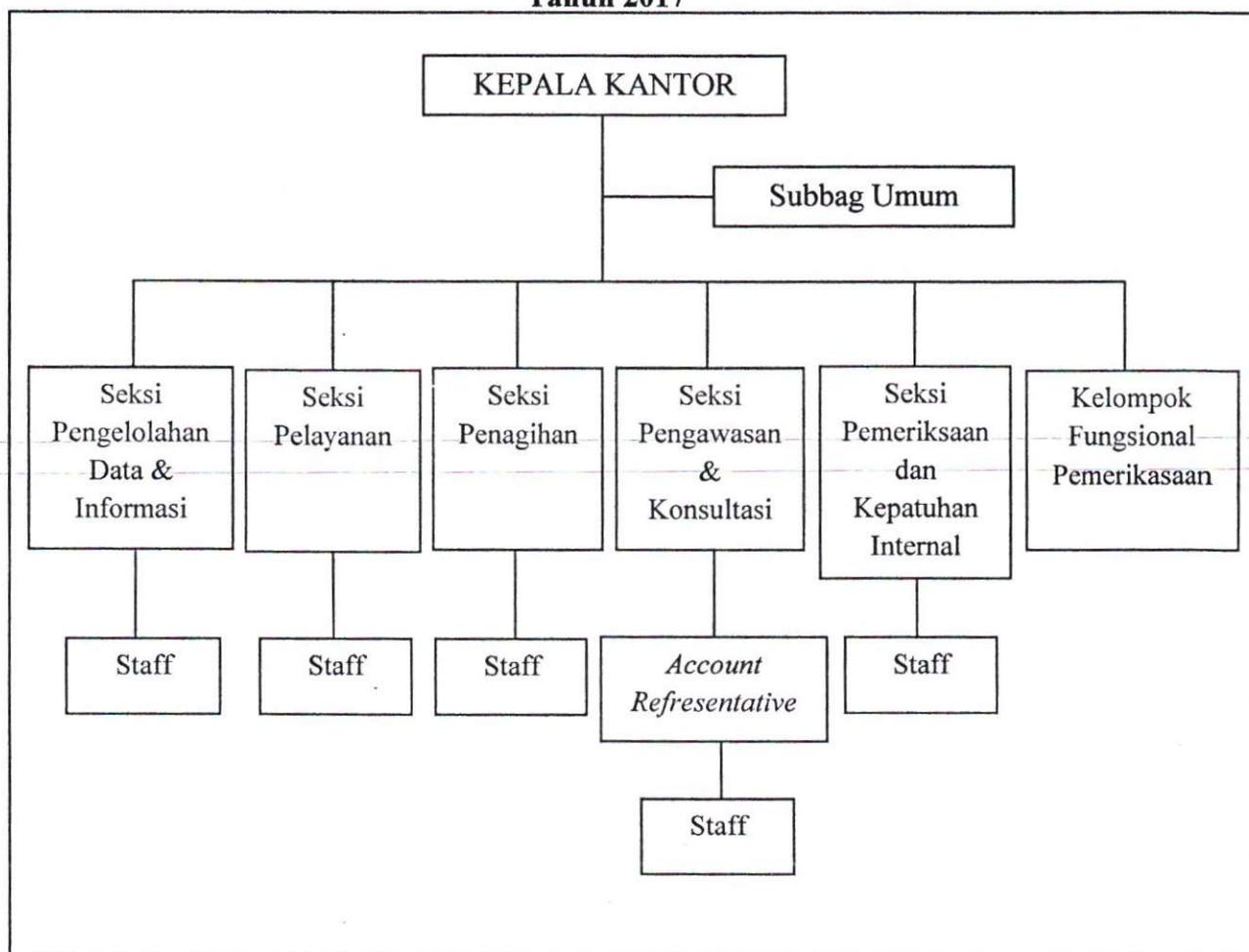
5) Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dirancang dan dibentuk sesuai dengan prinsip Modernisasi yaitu dengan berbasis “fungsi”. Perubahan paradigma organisasi ini guna memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan prima kepada wajib pajak. Dengan basis “fungsi” ini seluruh unit kerja akan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan penuh secara optimal kepada wajib pajak.

Gambar IV.I
Struktur Organisasi
KPP Madya Palembang
Tahun 2017



Sumber: Seksi Pengawasan dan Konsultasi terdiri dari 4 (empat) seksi.

Berdasarkan bagan struktur organisasi staf dan pegawai KPP Madya Palembang dapat dijelaskan tugas dan wewenang dari atasan kepada bawahan agar pelaksanaan yang dijalankan dapat dilakukan dengan memperhatikan poin-poin peraturan yang dibuat oleh pimpinan perusahaan yaitu Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang maka fungsi dari satuan kerja diperusahaan dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Tugas Pokok Sub Bagian dan Seksi**1) Kepala Kantor**

Tugas Kepala Kantor secara umum adalah bertanggung jawab penuh dalam mengkoordinasikan kegiatan operasional kantor, meliputi: mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan sederhana lapangan/kantor terhadap Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, PBB, BPHTB dan pajak tidak langsung lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Sub Bagian Umum

Melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga. Memiliki komitmen dan janji layanan: mendukung kinerja seluruh seksi dan fungsional pemeriksaan pajak di KPP Madya Palembang guna tercapainya penerimaan pajak.

a) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling* serta penyiapan laporan kerja. Memiliki komitmen dan janji layanan: memberikan hasil perekaman dari data

yang *up to date* guna mendukung tercapainya penerimaan pajak.

b) Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan SPT, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan. Komitmen dan janji layanan : kami melayani dengan prima.

c) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON)

Seksi WASKON terdiri dari 4 seksi dengan jumlah pegawai 26 orang, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan kepada wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak (*company profil*), analisis kinerja wajib pajak alam rangka melakukan inensifikasi serta melakukan evaluasi hasil banding. Adapun pembagian 4 seksi ini adalah:

(1) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (Waskon I)

Terdiri dari 6 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : profesional dalam layanan tegas dalam pengawasan.

(2) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II (Waskon II)

Terdiri dari 7 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : kami memberikan pelayanan secara profesional kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

(3) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III (Waskon III)

Terdiri dari 6 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : kami selalu siap menjadi mitra anda.

(4) Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV (Waskon IV)

Terdiri dari 7 orang pegawai dengan komitmen dan janji layanan : profesional dan pelayanan prima.

d) Seksi Pemeriksaan

Tugas pokoknya adalah sebagai berikut:

- (1) Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan,
- (2) Melakukan pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan,
- (3) Melakukan penerbitan dan oenyaluran Surat Perintah Pemeriksaan pajak SP3,
- (4) Melakukan administrasi perpajakan lainnya.

e) Seksi Penagihan

Tugas pokoknya adalah sebagai berikut:

- (1) Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak,

- (2) Melakukan urusan penundaan dan anggaran tunggakan pajak,
- (3) melakukan penagihan aktif,
- (4) melakukan usulan penghapusan piutang pajak,
- (5) melakukan penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

f) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Tugas pokoknya adalah sebagai berikut:

- (1) Melakukan urusan mencari data-data subjek pajak dalam rangka mencari Wajib Pajak baru,
- (2) Mendata Wajib Pajak yang sudah memenuhi kewajiban memperoleh NPWP.

g) Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas pokoknya adalah melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing di bidang pemeriksaan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

h) Wilayah Kerja

Sesuai dengan karakteristik pelayanan di KPP Madya yakni melayani wajib pajak kategori besar untuk tingkat kantor wilayah, maka wilayah kerja kantor KPP Madya Palembang secara administratif pemerintahan sama dengan wilayah kerja kantor wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yakni terdiri dari 2 provinsi yaitu:

- (1) Provinsi Sumatera Selatan
- (2) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

i) *Account Representative*

Tugas dari *Account Representative* (AR) adalah bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas pelayanan atau masalah yang diajukan Wajib Pajak untuk diselesaikan secara tuntas. AR sebagai penghubung antara KPP dengan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan. AR harus memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan Wajib Pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan. Untuk itu, AR secara berkala akan mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari berbagai narasumber.

Selain itu, AR juga dilatih untuk memberikan respon secara efektif dan profesional atas pertanyaan atau permasalahan yang diajukan oleh Wajib Pajak. juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajkaannya dan juga memperoleh hak-haknya secara transparan. Dalam hal ini, AR akan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, diantaranya mengenai:

- (1) Perubahan data identitas Wajib Pajak,

- (2) Rekening Wajib Pajak untuk semua jenis pajak,
- (3) Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak,
- (4) Kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi,
- (5) Kemajuan proses keberatan dan banding,
- (6) Interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan,
- (7) Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

3. Gambaran Umum Responden

a. Gambaran Umum Jumlah Kuesioner

Jumlah kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel IV.1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

Jumlah Kuesioner yang Disebar	92
Jumlah Kuesioner yang Kembali	92
Kuesioner yang dapat diolah	92
<i>Usable Responden Rate</i>	100%

Sumber: Penulis, 2017

Berdasarkan tabel IV.1 di atas merupakan data yang menyatakan Kuesioner yang disebar adalah sebanyak 92 responden. Kuesioner yang dapat diolah berjumlah 92 buah yaitu sebesar 100%.

b. Data Responden Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Dalam bab ini diuraikan jumlah wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yaitu sebanyak 1.129 wajib pajak yang terdiri dari Perseroan Terbatas (PT), Persekutuan Komanditer (CV), dan jenis badan usaha lainnya. Dari 1.129 wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang tersebut hanya diambil 92 responden sebagai sampel yang akan diteliti. Pengambilan sampel tersebut dengan menggunakan rumus *Solvin* dimana taraf kesalahan 10% dalam penelitian telah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang ada.

c. Gambaran Umum Responden Penelitian

Penelitian mengenai Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Atas Kinerja Account Representative, dilakukan di KPP Madya Palembang, sehingga responden penelitian ini diambil dari para Wajib Pajak Badan yang melakukan proses administrasi perpajakan di KPP Madya Palembang.

Sebanyak 92 responden yang tersebar pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yang menjadi sampel penelitian ini, yaitu wajib pajak badan terdaftar yang menggunakan jasa AR dalam pelaporan pajaknya. Setiap wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini diberi 1 (satu) eksemplar kuesioner yang berisi

instruksi, pertanyaan, dan meteri penelitian dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral(N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Agar bisa mendapatkan gambaran umum responden maka dilakukan analisa deskripsi responden berdasarkan jenis badan usaha, dan jenis kegiatan usaha.

Tabel IV.2
Karakteristik Responden

Karakteristik	Responden	Persentase
Jenis Badan Usaha:		
• Perseroan Terbatas (PT)	57	62%
• Persekutuan Komanditer (CV)	20	22%
• Lainnya	15	16%
Jenis Kegiatan Usaha:		
• Manufaktur	0	0
• Dagang	25	27%
• Jasa	45	49%
• Perbankan	1	1%
• Lainnya	21	23%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.2 dapat diketahui bahwa dari 92 Wajib Pajak Badan yang menjadi responden dalam penelitian ini yang memiliki jenis badan usaha Perseroan Terbatas (PT) sebanyak 57 Wajib Pajak Badan (62%), Persekutuan Komanditer (CV) sebanyak 20 Wajib Pajak Badan (22%), sedangkan Lainnya yang terdiri atas Koperasi adalah 15 Wajib Pajak Badan (16%).

Selain itu responden dalam penelitian ini memiliki jenis kegiatan usaha Dagang sebanyak 25 Wajib Pajak Badan (27%), Jasa sebanyak 45 Wajib Pajak (49%), Perbankan 1 Wajib Pajak (1%), dan

Lainnya yang terdiri atas Koperasi adalah 21 Wajib Pajak Badan (23%).

B. Pembahasan

Dalam penelitian ini hasil kuesioner yang sudah disebar kemudian dihitung dan dijabarkan menggunakan statistik deskriptif. Variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri atas 10 pertanyaan, variabel Kepuasan yang terdiri atas 2 pertanyaan, dan variabel Kinerja *Account Representative* yang terdiri atas 6 pertanyaan. Berikut ini hasil analisis kuesioner untuk mengukur variabel yang diteliti dalam penelitian ini:

1. Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan

Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan digunakan beberapa indikator yang terdiri atas 10 pertanyaan meliputi Realibility (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), dan Tangibles (Bukti Fisik), sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut.

a. Indikator Realibility (Kehandalan)

Tabel IV.3
P1. Saya Merasa Pelayanan yang Diberikan AR Sesuai yang Dijanjikan

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	52	260
S (4)	40	160
N (3)	0	0
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	420

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.3 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 1 yaitu 420. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(420 : 460) \times 100\% = 91,30\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 1 yang memiliki rata-rata skor 420 yang diperoleh dari 92 responden, maka pelayanan yang diberikan atas kehandalan *Account Representative* dinilai baik.

Tabel IV.4

P2. AR Memberikan Pelayanan yang Optimal Kepada Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	39	195
S (4)	50	200
N (3)	2	6
TS (2)	1	2
STS (1)	0	0
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.4 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 2 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 87,60\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, namun ada pula yang menjawab negatif jika dilihat pada Pertanyaan 2 yang memiliki rata-rata skor 403 yang

diperoleh dari 92 responden, maka pelayanan yang diberikan atas kehandalan *Account Representative* masih dinilai cukup baik.

b. Indikator Responsiveness (Ketanggapan)

Tabel IV.5

P3. AR Selalu Sigap Dalam Menyelesaikan Masalah yang Selalu Dihadapi Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	56	280
S (4)	36	144
N (3)	0	0
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	424

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.5 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 3 yaitu 424. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(424 : 460) \times 100\% = 92\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 3 yang memiliki rata-rata skor 424 yang diperoleh dari 92 responden, maka pelayanan yang diberikan atas Ketanggapan *Account Representative* masih dinilai baik.

Tabel IV.6
P4. AR Memberikan Solusi yang Tepat atas Permasalahan yang Dihadapi Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	39	195
S (4)	52	208
N (3)	1	3
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	406

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.5 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 4 yaitu 406. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(406 : 460) \times 100\% = 88,26\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 3 yang memiliki rata-rata skor 406 yang diperoleh dari 92 responden, maka pelayanan yang diberikan atas Ketanggapan *Account Representative* masih dinilai baik.

c. Indikator Assurance (Jaminan)

Tabel IV.7
P5. Informasi yang Diberikan AR Dapat Dipercaya

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	52	260
S (4)	40	160
N (3)	0	0
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	420

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.7 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 5 yaitu 420. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(420 : 460) \times 100\% = 91\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 5 yang memiliki rata-rata skor 420 yang diperoleh dari 92 responden, maka pelayanan yang diberikan *Account Representative* atas jaminan masih dinilai baik.

Tabel IV.8

P6. Menjaga Keamanan Data-data Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	41	205
S (4)	51	204
N (3)	0	0
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	409

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.8 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 6 yaitu 409. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(409 : 460) \times 100\% = 90\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 6 yang memiliki rata-rata skor 409 yang diperoleh dari 92 responden, maka pelayanan yang

diberikan atas Ketanggapan *Account Representative* masih dinilai baik.

d. Indikator Empathy (Empati)

Tabel IV.9
P7. AR Memberikan Perhatian Yang Tulus/Ikhlas Kepada Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	42	210
S (4)	45	180
N (3)	3	9
TS (2)	2	4
STS (1)	0	0
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.9 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 7 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 87,60\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif walaupun ada pula yang menjawab tidak setuju, jika dilihat pada Pertanyaan 7 yang memiliki rata-rata skor 403 yang diperoleh dari 92 responden, maka pelayanan yang diberikan *Account Representative* atas indikator empati dinilai cukup baik.

Tabel IV.10
P8. AR Selalu Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Oleh Wajb Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	27	135
S (4)	65	260
N (3)	0	0
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	395

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.10 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 8 yaitu 395. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(395 : 460) \times 100\% = 85,86\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 8 yang memiliki rata-rata skor 395 yang diperoleh dari 92 responden, maka pelayanan yang diberikan *Account Representative* atas indikator empati masih dinilai baik.

e. **Indikator Tangible (Bukti Fisik)**

Tabel IV.11
P9. Saya Menilai Bahwa Gedung Kantor Tempat Pelayanan Pajak KPP Madya Palembang Cukup Layak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	42	210
S (4)	45	180
N (3)	3	9
TS (2)	2	4
STS (1)	0	0
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.11 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 9 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 87,60\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif walaupun ada juga yang menjawab tidak setuju, jika dilihat pada Pertanyaan 9 yang memiliki rata-rata skor 403 yang diperoleh dari 92 responden, maka respon wajib pajak atas pelayanan yang diberikan *Account Representative* dari indikator Tangible (Bukti Fisik) dinilai baik.

Tabel IV.12
P10. Penampilan AR Selalu Rapi dan Bersih

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	27	135
S (4)	65	260
N (3)	0	0
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	395

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.12 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 10 yaitu 395. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(395 : 460) \times 100\% = 85,86\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 10 yang memiliki

rata-rata skor 395 yang diperoleh dari 92 responden, maka respon wajib pajak atas pelayanan yang diberikan *Account Representative* dari indikator Tangible (Bukti Fisik) dinilai baik.

2. Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kepuasan Wajib Pajak

Persepsi waib pajak tentang kepuasan Wajib Pajak sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel IV.13
P1. Saya Merasa Setiap Informasi yang Saya Butuhkan Mengenai Pajak Selalu Tersedia

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	42	210
S (4)	45	180
N (3)	3	9
TS (2)	2	4
STIS (1)	0	0
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.13 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 1 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 84,60\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 1 yang memiliki rata-rata skor 390 yang diperoleh dari 92 responden, maka Kepuasan Wajib Pajak atas pertanyaan 1 informasi yang dibutuhkan selalu tersedia dan dinilai cukup baik.

Tabel IV.14

P2. Saya Merasa Pelayanan yang Diberikan AR Sudah Sesuai Dengan Harapan

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	27	135
S (4)	65	260
N (3)	0	0
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	395

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.14 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 2 yaitu 395. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(395 : 460) \times 100\% = 85,86\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 2 yang memiliki rata-rata skor 395 yang diperoleh dari 92 responden, maka Kepuasan Wajib Pajak atas pertanyaan 1 informasi yang dibutuhkan selalu tersedia dan dinilai baik.

3. Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kinerja *Account Representative*

Persepsi waib pajak tentang Kinerja *Account Representative* digunakan beberapa indikator yang terdiri atas 6 pertanyaan meliputi Tanggung Jawab *Account Representative*, Tugas *Account Representative* Berhubungan dengan Wajib Pajak, dan Kode Etik sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut.

a. Persepsi Wajib Pajak atas variabel Tanggung Jawab *Account Representative*

Tabel IV.15

P1. AR Selalu Menginformasikan dan Mensosialisasikan Setiap Peraturan Pajak yang Baru/Mengalami Perubahan Kepada Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	48	240
S (4)	43	172
N (3)	1	3
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	415

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.15 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 1 yaitu 415. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(415 : 460) \times 100\% = 90\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 1 yang memiliki rata-rata skor 415 yang diperoleh dari 92 responden, maka indikator tanggung jawab AR atas pertanyaan 1 dinilai baik.

Tabel IV.16

P2. AR Dengan Cepat dan Tanggap Dalam Membantu Menyelesaikan Masalah Anda

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	43	215
S (4)	41	164
N (3)	5	15
TS (2)	2	4
STS (1)	1	1
Total	92	399

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.16 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 2 yaitu 399. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(399 : 460) \times 100\% = 86,74\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif namun terdapat 2 menjawab tidak setuju dan 1 sangat tidak setuju, jika dilihat pada Pertanyaan 2 yang memiliki rata-rata skor 399 yang diperoleh dari 92 responden. Artinya masih ada beberapa orang yang menjawab negatif atas pertanyaan ini dan hasil dari jawaban pertanyaan ini dapat dikatakan cukup baik.

b. Persepsi Wajib Pajak atas variabel Tugas *Account Representative* Berhubungan dengan Wajib Pajak

Tabel IV.17

P3. AR Selalu Menginformasikan dan Mensosialisasikan Setiap Peraturan Pajak yang Baru/Mengalami Perubahan Kepada Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	45	225
S (4)	46	184
N (3)	1	3
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	412

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.17 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 3 yaitu 412. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(412 : 460) \times 100\% = 89,56\%$ dari yang diharapkan (100%).

Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 3 yang memiliki rata-rata skor 412 yang diperoleh dari 92 responden, maka indikator tugas AR berhubungan dengan wajib pajak atas Pertanyaan 3 dinilai baik.

Tabel IV.18

P4. AR Menganalisis SPT dan Memberi Bimbingan Ketika Ada Kesalahan

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	43	215
S (4)	46	184
N (3)	3	15
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	414

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.18 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 4 yaitu 414. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(414 : 460) \times 100\% = 90\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 4 yang memiliki rata-rata skor 399 yang diperoleh dari 92 responden, maka indikator tugas AR berhubungan dengan wajib pajak atas Pertanyaan 4 dinilai baik.

c. **Persepsi Wajib Pajak atas variabel Kode Etik *Account Representative***

Tabel IV.19

P5. AR Berperilaku Sopan dan Santun dan Berpakaian Bersih dan Rapi

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	37	185
S (4)	53	212
N (3)	2	6
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.19 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 5 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 87,60\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 5 yang memiliki rata-rata skor 403 yang diperoleh dari 92 responden, maka indikator kode etik AR atas Pertanyaan 5 dinilai baik.

Tabel IV.20

P6. AR Bekerja Secara Profesional Dalam Melakukan Kinerjanya

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	44	220
S (4)	48	192
N (3)	0	0
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	412

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.20 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 6 yaitu 412. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(412 : 460) \times 100\% = 89,56\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, jika dilihat pada Pertanyaan 6 yang memiliki rata-rata skor 412 yang diperoleh dari 92 responden, maka indikator kode etik AR atas Pertanyaan 6 dinilai baik.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atas kinerja *Account Representative* (studi kasus wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Madya Palembang) adalah cukup baik.

Account Representative dalam melaksanakan kewajibannya diharapkan sering berkomunikasi dengan Wajib Pajak, membimbing, memberi arahan serta bantuan dan konsultasi kepada Wajib Pajak. *Account Representative* dapat bersedia menjawab pertanyaan dan mengatasi keluhan Wajib Pajak, dikarenakan pihak *Account Representative* melaksanakan tugasnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dan mendapatkan tanggapan yang baik atas kinerjanya untuk lebih baik lagi.

Hal ini terlihat dari indikator kualitas pelayanan meliputi *reability* (kehandalan), *responsivness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik), kemudian terlihat dari indikator kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang didapatkan, serta indikator kinerja *account representative* yang meliputi tanggung jawab *account representative*, tugas *account representative* yang berhubungan dengan wajib pajak, dan kode etik *account representative*.

Pada indikator kualitas pelayanan menunjukkan bahwa wajib pajak banyak menunjukkan respon yang positif dan ada pula yang masih menilai negatif atas kualitas pelayanan yang diberikan *account representative*. Untuk indikator kepuasan wajib pajak, jawaban yang diterima dari tanggapan wajib pajak atas pertanyaan yang diajukan rata-rata puas atas pelayanan yang diberikan oleh *account representative* walaupun masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan indikator untuk kinerja *Account Representative* dari beberapa pertanyaan yang diajukan meliputi tanggung jawab AR, tugas AR berhubungan dengan wajib pajak dan kode etik yang berlaku menunjukkan kinerja *account representative* perlu diperbaiki atas kekurangan-kekurangan agar kinerjanya optimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan tersebut, maka penulis memberikan saran kepada *Account Representative* yang memiliki wewenang tugas di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang, yaitu agar tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik dan lebih baik lagi sehingga wajib pajak dapat dengan mudah untuk menjalankan administrasi perpajakannya dan sekaligus *Account Representative* dapat meningkatkan kinerjanya agar lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, Mukhamad dan Nur Mahmuda. (2014). *Analisis Kepuasan Konsumen Di Jatiroso Catering Service*. Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan, Vol. 1 No. 2, hal: 102-120.
- Farikha, Intan. (2016). *Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative Kaitan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, ISSN 2460-0585. Vol. 5 No.3.
- Irawan, Rahmawati dan Arja Sadjiarto. (2013). *Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan*. Tax & Accounting Review, Vol. 3, No. 2, 2013.
-
- Kamus Besar Bahasa Indonesia tentang *Pengertian Modernisasi*. (online) <http://kbbi.web.id/kinerja> diakses pada Jum'at tanggal 18 November 2016.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa Bob Sabran, MM. 2008. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015, Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak. (Online) www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038 Diakses pada tanggal 8 Nov 2016.
- Program Strata Satu. (2016). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Rosady, Imas Siti. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)*. Undergraduate Thesis, Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia. Diakses melalui: <http://alumni.unikom.ac.id>
- Rukmana, Dian Ayu. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang*. E-Jurnal UMRAH, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja. Diakses melalui: <http://jurnal.umrah.ac.id>
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.

Subadriyah. (2013). *Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Peran Account Representative Di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara*. Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10 No.1 Maret 2013.

Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami)*. PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta.

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. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

JADWAL PENELITIAN

Keterangan	Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Survei Pendahuluan				■	■	■	■																	
Proposal UP							■	■																
Konsultasi Proposal UP									■	■	■	■												
Seminar UP													■											
Perbaikan UP													■											
Pengambilan Data														■										
Pengolahan Data															■	■	■							
Analisis Data																■	■	■						
Penggandaan Skripsi																		■						
Ujian Komprehensif																			■					
Perbaikan Skripsi																					■	■		

Sumber : Penulis, 2017

PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ATAS KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE

Nia Rahmadanty¹

Email : nia_rahmadanty@yahoo.com

Apriantol Email : apriantosemsi@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Palembang

Abstract

The purpose of this research was to determine the taxpayer's perception about the quality of service and satisfaction with the performance of Account Representative at KPP Madya Palembang. This type of research is descriptive research is to determine the value of the taxpayer's perception about the quality of service and satisfaction with the performance of Account Representative. The population used in this study is the taxpayer who is registered in the KPP Madya Palembang and sample in this study were 92 respondents, taken using a formula Solvin. Data collection methods used in this study is a questionnaire, observation and documentation. Analysis of the data in this research is quantitative analysis methods. The results of this study is the perception taxpayers on quality of service and satisfaction with the performance of Account Representative has been quite good at KPP Madya Palembang. Account Representative to perform its obligations is expected to frequently communicate with the taxpayer, guide, provide direction and support and consulting services to the taxpayer. Account Representative may be willing to answer questions and resolve taxpayer complaints, because the Account Representative carry out their duties to improve the quality of services provided to taxpayers and get a good response for its performance to be better.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Account Representative's Performance*

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 79/PMK.01/2015. *Account Representative* (AR) adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *account representative* (AR) tersebut.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sampai saat ini memiliki 12 orang *Account Representative* dimana mereka harus menjalankan tugasnya dan melaksanakan tanggung jawab atas wajib pajak yang membutuhkan perannya dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Selain fungsinya sebagai pemberi layanan konsultasi untuk Wajib Pajak, *Account Representative* (AR) juga merupakan penghubung antara Dirjen Pajak dengan Wajib Pajak.

Dalam melaksanakan tugasnya, AR harus selalu memperhatikan kinerja layanan kepada Wajib Pajak. Kinerja layanan yang baik akan tercermin dari kepuasan

Wajib Pajak. Pengukuran kinerja layanan perlu dilakukan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah memuaskan atau masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, studi ini dilakukan untuk menjawab permasalahan tersebut. Studi ini mengambil lokasi di KPP Madya Palembang. Kualitas layanan AR diukur melalui lima dimensi yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Wajib Pajak diminta memberikan penilaian mengenai kinerja AR dalam memenuhi aspek pelayanan yang terdapat di setiap dimensi. Selain itu, Wajib Pajak juga diminta untuk memberikan persepsi mengenai tingkat kepentingan setiap aspek pelayanan tersebut.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan khususnya yang diberikan oleh petugas pajak dalam memaksimalkan kinerjanya sebagai *account representative* di Kantor Pelayanan Pajak.

Kajian Pustaka

Persepsi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Pada kenyataannya, masing-masing orang memiliki persepsinya sendiri atas suatu kejadian sehingga berbeda satu dengan yang lainnya. Definisi persepsi yang formal adalah proses dimana seseorang memilih, berusaha, dan menginterpretasikan rangsangan kedalam suatu gambaran yang terpadu penuh arti.

Dari definisi diatas, dapat didefinisikan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek ataupun peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan pesan. Persepsi pada dasarnya adalah proses kognitif yang dialami seseorang dalam memahami informasi tentang sesuatu melalui penglihatan, penghayatan dan lain-lain, sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda pada setiap individu sesuai dengan tingkat pengalaman dan pemahamannya.

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 (KUP).

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo 2011: 1).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas (PT), perseroan komanditer (CV), perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap (BUT).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Rosady : 2014).

Pelayanan pajak merupakan bagian dari pelayanan publik. Menurut Boediono dalam Rukmana (2013: 4) Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercapainya kepuasan dan keberhasilan.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Menurut Zeithaml et.al dalam Arianto (2014), mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu:

1. **Realibility**
Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji.
2. **Responsiveness**
Adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang sesuai.
3. **Assurance**
Adalah pengetahuan dan kehormatan seorang karyawan, serta kemampuannya untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan.
4. **Empathy**
Adalah peduli, memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.
5. **Tangibles**
Adalah penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat tulis yang digunakan untuk menunjang pelayanan.

Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Irawan dalam Arianto (2014) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Adapun indikator kepuasan konsumen yaitu:

1. Kepuasan jasa secara menyeluruh
Para wajib pajak yang memakai jasa dari *Account Representative* akan merasa puas saat melihat pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan konsumen.
2. Merekomendasikan kepada pihak lain
Konsumen yang merasa puas akan memberi informasi kepada kerabat dan temannya, jika kinerja *Account Representative* itu bagus.
3. Akan menggunakan jasa kembali
Wajib pajak puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative*.

Account Representative

Pengertian Account Representative

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 79/PMK.01/2015 bahwa *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan mengemban tugas intensifikasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Menurut Dini Hapsari dalam Farikha (2016: 3) *Account Representative* adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melakukan sistem administrasi modern dan penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dan Wajib Pajak yang bertanggung jawab untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak secepat mungkin. *Account Representative* juga harus memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak secara transparan mengenai kebutuhan Wajib Pajak yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya.

Adapun fungsi *Account Representative* dalam menjalankan tugasnya, yaitu:

1. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas:
2. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan penggalan potensi Wajib Pajak mempunyai tugas:

Kinerja *Account Representative*

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam Farikha (2016) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Adapun indikator-indikator yang diuraikan, maka indikator kinerja *Account Representative* dalam penelitian ini adalah *Account Representative* bertanggung jawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturan dan merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan, melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan/konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak, melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan membuat *Company Profile* wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian menurut tingkat eksplansi, maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi Variabel dalam penelitian ini, meliputi: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kinerja *Account Representative*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu berjumlah 1.129 wajib pajak. Sampel dari penelitian ini diperoleh menggunakan rumus Solvin dimana nilai toleransi ini adalah 10% (Sanusi 2011:101).

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Berdasarkan populasi dari jumlah wajib pajak terdaftar sampai tahun 2015 pada KPP Madya Palembang adalah 1.129, dalam rumus Solvin tersebut maka jumlah sampel yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1.129}{1 + (1.129)(0,1)^2}$$

$$n = 91,8633 \text{ (pembulatan ke atas)}$$

Jadi, jumlah atau ukuran sampel yang diperlukan untuk diteliti adalah 92 responden.

Data yang Diperlukan

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak dan data sekunder diperoleh dari artikel, jurnal, dan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner (angket), observasi, dan dokumentasi.

Analisis Data dan Teknik Analisis

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Pada penelitian ini skala yang akan digunakan adalah skala *Likert*.

Teknik Analisis

Pada penelitian ini teknik analisis yang akan digunakan yaitu statistik deskriptif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Pembahasan

Dalam penelitian ini hasil kuesioner yang sudah disebar kemudian dihitung dan dijabarkan menggunakan statistik deskriptif. Berikut ini hasil analisis kuesioner untuk mengukur variabel yang diteliti dalam penelitian ini:

1. Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan
 - a. Indikator Realibility (Kehandalan)

Tabel 1. Saya Merasa Pelayanan yang Diberikan AR Sesuai yang Dijanjikan

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	52	260
S (4)	40	160
Total	92	420

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 1 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 1 yaitu 420. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(420 : 460) \times 100\% = 91,30\%$ maka pelayanan yang diberikan atas kehandalan *Account Representative* dinilai baik.

Tabel 2. AR Memberikan Pelayanan yang Optimal Kepada WP

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	39	195
S (4)	50	200
N (3)	2	6
TS (2)	1	2
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 2 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 2 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan

tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 87,60\%$ dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki pendapat yang positif, namun ada pula yang menjawab negatif jika dilihat pada Pertanyaan 2.

b. Indikator Responsiveness (Ketanggapan)

Tabel 3. AR Selalu Sigap Dalam Menyelesaikan Masalah yang Selalu Dihadapi Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	56	280
S (4)	36	144
TS (2)	1	2
Total	92	424

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 3 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 3 yaitu 424. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(424 : 460) \times 100\% = 92\%$.

Tabel 4. AR Memberikan Solusi yang Tepat atas Permasalahan yang Dihadapi Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	39	195
S (4)	52	208
N (3)	1	3
Total	92	406

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 4 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 4 yaitu 406. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(406 : 460) \times 100\% = 88,26\%$ dari yang diharapkan (100%).

c. Indikator Assurance (Jaminan)

Tabel 5. Informasi yang Diberikan AR Dapat Dipercaya

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	52	260
S (4)	40	160
N (3)	0	0
TS (2)	0	0
STS (1)	0	0
Total	92	420

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 5 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 5 yaitu 420. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(420 : 460) \times 100\% = 91\%$ dari yang diharapkan (100%).

Tabel 6. Menjaga Keamanan Data-data Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	41	205
S (4)	51	204
Total	92	409

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 6 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 6 yaitu 409. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(409 : 460) \times 100\% = 90\%$ dari yang diharapkan (100%).

d. Indikator Empathy (Empati)

Tabel 7. AR Memberikan Perhatian yang Tulus/Ikhlas Kepada Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	42	210
S (4)	45	180
N (3)	3	9
TS (2)	2	4
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 8 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 7 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 87,60\%$ dari yang diharapkan (100%).

Tabel 8. AR Selalu Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Oleh Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	27	135
S (4)	65	260
Total	92	395

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 8 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 8 yaitu 395. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(395 : 460) \times 100\% = 85,86\%$ dari yang diharapkan (100%).

e. Indikator Tangible (Bukti Fisik)

Tabel 9. Saya Menilai Bahwa Gedung Kantor Tempat Pelayanan Pajak KPP Madya Palembang Cukup Layak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	42	210
S (4)	45	180
N (3)	3	9
TS (2)	2	4
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 9 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 9 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 87,60\%$ dari yang diharapkan (100%).

Tabel 10. Penampilan AR Selalu Rapi dan Bersih

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	27	135
S (4)	65	260
Total	92	395

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 10 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 10 yaitu 395. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(395 : 460) \times 100\% = 85,86\%$ dari yang diharapkan (100%).

2. Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kepuasan Wajib Pajak

Tabel 11. Saya Merasa Setiap Informasi yang Saya Butuhkan Mengenai Pajak Selalu Tersedia

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	42	210
S (4)	45	180
N (3)	3	9
TS (2)	2	4
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 11 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 1 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 84,60\%$ dari yang diharapkan (100%).

Tabel 12. Saya Merasa Pelayanan yang Diberikan AR Sudah Sesuai Dengan Harapan

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	27	135
S (4)	65	260
Total	92	395

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 12 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 2 yaitu 395. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(395 : 460) \times 100\% = 85,86\%$ dari yang diharapkan (100%).

3. Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kinerja *Account Representative*

a. Persepsi Wajib Pajak atas variabel Tanggung Jawab *Account Representative*

Tabel 13. AR Selalu Menginformasikan dan Mensosialisasikan Setiap Peraturan Pajak yang Baru/Mengalami Perubahan Kepada Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	48	240
S (4)	43	172
N (3)	1	3
Total	92	415

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 13 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 1 yaitu 415. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(415 : 460) \times 100\% = 90\%$ dari yang diharapkan (100%).

Tabel 14. AR Dengan Cepat dan Tanggap Dalam Membantu Menyelesaikan Masalah Anda

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	43	215
S (4)	41	164
N (3)	5	15
TS (2)	2	4
STS (1)	1	1
Total	92	399

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 14 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 2 yaitu 399. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(399 : 460) \times 100\% = 86,74\%$ dari yang diharapkan (100%).

- b. Persepsi Wajib Pajak atas variabel Tugas *Account Representative* Berhubungan dengan Wajib Pajak

Tabel 15. AR Selalu Menginformasikan dan Mensosialisasikan Setiap Peraturan Pajak yang Baru/Mengalami Perubahan Kepada Wajib Pajak

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	45	225
S (4)	46	184
N (3)	1	3
Total	92	412

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 15 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 3 yaitu 412. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(412 : 460) \times 100\% = 89,56\%$ dari yang diharapkan (100%).

Tabel 16. AR Menganalisis SPT dan Memberi Bimbingan Ketika Ada Kesalahan

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	43	215
S (4)	46	184
N (3)	3	15
Total	92	414

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 16 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 4 yaitu 414. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(414 : 460) \times 100\% = 90\%$ dari yang diharapkan (100%).

- c. Persepsi Wajib Pajak atas variabel Kode Etik *Account Representative*

Tabel 17. AR Berperilaku Sopan dan Santun dan Berpakaian Bersih dan Rapi

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	37	185
S (4)	53	212
N (3)	2	6
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 17 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 5 yaitu 403. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(403 : 460) \times 100\% = 87,60\%$ dari yang diharapkan (100%).

Tabel 18. AR Bekerja Secara Profesional Dalam Melakukan Kinerjanya

Jawaban	Frekuensi	Jumlah
SS (5)	44	220
S (4)	48	192
Total	92	403

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan Tabel 18 jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner penelitian dari pertanyaan 6 yaitu 412. Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 92 = 460$. Jadi berdasarkan data yang telah di dapatkan maka persentase dari pertanyaan tersebut adalah $(412 : 460) \times 100\% = 89,56\%$ dari yang diharapkan (100%).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan dan kepuasan atas kinerja *Account Representative* (studi kasus wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Madya Palembang) adalah cukup baik. *Account Representative* dapat bersedia menjawab pertanyaan dan mengatasi keluhan Wajib Pajak, dikarenakan pihak *Account Representative* melaksanakan tugasnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dan mendapatkan tanggapan yang baik atas kinerjanya untuk lebih baik lagi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan tersebut, maka penulis memberikan saran kepada *Account Representative* yang memiliki wailayah tugas di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang, yaitu agar tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik dan lebih baik lagi sehingga wajib pajak dapat dengan mudah untuk menjalankan administrasi perpajakannya dan sekaligus *Account Representative* dapat meningkatkan kinerjanya agar lebih baik.

Daftar Pustaka

Jurnal :

Arianto, Mukhamad dan Nur Mahmuda. (2014). *Analisis Kepuasan Konsumen Di Jatiroso Catering Service*. Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan, Vol. 1 No. 2, hal: 102-120.

Farikha, Intan. (2016). *Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative Kaitan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, ISSN 2460-0585. Vol. 5 No.3.

Rukmana, Dian Ayu. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang*. E-Jurnal UMRAH, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja. Diakses melalui: <http://jurnal.umrah.ac.id>

Subadriyah. (2013). *Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Peran Account Representative Di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara*. Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10 No.1 Maret 2013.

Buku :

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa Bob Sabran, MM. 2008. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Program Strata Satu. (2016). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.

Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.

Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.

Tesis/Disertasi :

Rosady, Imas Siti. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)*. Undergraduate Thesis, Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia. Diakses melalui: <http://alumni.unikom.ac.id>

Internet :

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015, Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak. (Online)

www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038 Diakses pada tanggal 8 Nov 2016.

Undang-Undang :

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. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

**DATA RESPONDEN WAJIB PAJAK BADAN PADA
KPP MADYA PALEMBANG**

No.	Nama Perusahaan	Alamat
1	KOP. PLN	Jl. Veteran, Kuto Batu, Ilir Tim. II Palembang
2	PT. KEDAMAIAN	Jalan Veteran Palembang
3	PT. PERDANA ABADI PRAKASA	Jl. Residen Abdul Rozak No. 1, Kalidoni Palembang
4	KOPEL BULOG	Jl. R. Sukanto No. 46, 8 Ilir, Ilir Tim. II Palembang
5	CV. ABADI JAYA	JL. AKBP H. Umar Palembang
6	PT. BANIAH RAHMAT UTAMA	JL. Laks L RE Martadinata 7 2 Ilir, Palembang
7	BANK BRI PERSERO (Tbk)	Kapten A. Rivai No. 15, Palembang
8	CV. SURYA PURNAMA AJI	Jalan KH. A. Azhari 14 Ulu Palembang
9	PT. GUNUNG PUTIH PUTRA	Jl. Letnan Sumanto Talang Pipa Atas
10	PT. BINA SAWIT MAKMUR	JL. Burlian, Sukarami Palembang
11	PT. BME	Jl. Tomang Raya Sukarami, Km 5 Palembang
12	PT. SARI BUMI SRIGUNA PUTRA	JL. KH. Wahid Hasyim No. 1 7 Ulu darat Palembang
13	PT. LEMATANG	JL Kolonel H Burlian, Km. 10, 24 Ilir, Bukit Kecil Palembang
14	PT. TELADAN INDAH	Jalan Veteran Palembang
15	PT. TRI BHAKTI PRIMA	JL WR Supratman Palembang
16	PT. BUMI NUSANTARA INDAH	JL. Radial, Bukit Kecil, Palembang
17	PT. PUTERA SUNGAI MUSI	Jalan Veteran 31 B Palembang
18	CV. TEDMOND FIBRE GLASS	Jln kh wahid hasyim lr masjid 1 Palembang
19	PT. SUBUR SEDAYU MAJU	Jalan Sukarno Hatta Bukit Baru - Ilir Barat 1 Palembang
20	PT. POLYGON	Jl. Gotong Royong Talang Janbe Kota Kota Palembang
21	PT. RICKY KENCANA SUKSES MANDIRI	JL. Sebatok B Kel. 8 Ilir. Palembang
22	PT. PERDANA SAWIT MAS	Jl. Basuki Rahmat, Ario Kemuning, Kemuning Palembang
23	PT. MULYA KARYA SEJATI	JL. Mughtar Prabu Mangku Negara, 8 Ilir, Ilir Tim. II Palembang
24	PT. JAYA KITA BERSAMA	Perum Surya Kebon Sirih Blok B Palembang
25	CV. KARYA AGUNG	Jalan Jenderal Sudirman Palembang
26	CV. PRISMA REKAYASA	Perum Bukit Sejahtera Blok EA Palembang
27	BINA DARMA MANAGEMENT	Jln. A Yani Palembang
28	PT. AGUS SAPUTRA	Jl. DI. Panjaitan No. 02 Ulu - Palembang
29	CV. TRI REKA BANGUN	JL. S M. MANSYUR KOMP. MUTIARA SIGUNTANG Palembang
30	PT. POLA CIPTA ALAMBA	JL. Kikim, Blok S/9, Demang Lebar Daun, Ilir Bar. I Palembang
31	CV. CIPTA GRIYA PERSADA	Komp. Tirta Mutiara Indah Blok C.9 Palembang
32	PT. THAMRIN BROTHERS	Jalan Kapten A. Rivai Sungai Pangeran, Ilir Tim. I Palembang
33	KOP. PEGAWAI RI	Jl HM Ryacudu Palembang
34	PT. PAKUA ALAM	Jl. Kapt. A. Riva'i No. 45 Palembang

35	PT. BUMI PUTRI SILAMPARI	Demang Lebar Daun Kec. Ilir Barat I Palembang
36	CV. IMMANUEL CIPTA SARANA	Jln.Jendral Sudirman No.52-57 Palembang
37	PT. GANDA KESUMA	JL. Letkol Iskandar 9 Ilir, Ilir Timur II, Palembang
38	CV. KENADI	Jl Kenari 168-C Palembang
39	PT. BERLIAN MAJU MOTOR	Jl. KH. Wahid Hasyim, Kertapati, Palembang
40	MULTI DATA PALEMBANG	JL. Lingkaran I, No. 305, Palembang
41	PT. MERAKSA RAYA	Jl.Mayor Salim Batubara Sekip Palembang
42	PT. PRIMA JAYA GATRA MAKMUR	JL. Karateka, Blok H-20, Lorok Pakjo, Ilir Bar. I Palembang
43	PT. PUTRA PRIMA MEGA POWER	Jl. Slamet Riady Palembang
44	CV. TRI REKA BANGUN	JL. S M. MANSYUR KOMP. MUTIARA SIGUNTANG NO. 31 - Palembang
45	PT. HANITO KARYA	Jl. Jaksa Agung R.Suprpto 4, Palembang
46	PT. FEBERCO	JL. Kol H Burlian Km 8 Sukarami, Palembang
47	PT. MENUMBING JAYA	Jl. Kapten Cek Syeh No. 6 Palembang
48	CV. PRIMA INDAH	JL. Karate, Blok H/20, Lorok Pakjo, Ilir Bar. I Palembang
49	CV. CAHAYA PUTRA	JL. KOL. H. BURLIAN Palembang
50	PT. LIMESTA CORP.	Jl. Jendral Sudirman 135-D 20 Ilir I Ilir Timur I Palembang
51	PT.SEKAWAN MAJU MOTOR	Jl. Jenderal Ahmad Yani, 14 Ulu, Seberang Ulu II, Palembang
52	CV. MUSI ALI	Jln. Ali Gatmir No 68 10 Ilir Palembang
53	CV. GEDANG MANNACO	JL. GAGAK RAYA BLOK D.10 PERUM PUSRI BORANG SAKO PALEMBANG
54	PT. ROTARI PERSADA	Jl. Manunggal, 30 Ilir, Ilir Bar. II Palembang
55	PT. SUKSES CITRA PANGAN	JL. Pasar 16 Ilir, 16 Ilir, Ilir Tim. I Palembang
56	CV. CITRA PRIMA LESTARI	Jl. Lingkaran I, 22 Ilir, Bukit Kecil Palembang
57	PT. DHARMA UTAMA	Jl. Basuki Rahmat 20 Ilir Kemuning Palembang
58	PT. HUTAMA BUANA INTERNUSA	JL. Betet, Rajawali, 9 Ilir, Ilir Tim. II Palembang
59	PT. SENTOSA RAYA	Jl. Jend. A. Yani Palembang
60	PT. GEMILANG PERMAI	Jl. Slamet Riyadi No.1977 Palembang
61	PINKA JAYA	Jl.Sambu No.029 Rt.001 Rw.001 Kel. 26 Ilir Kec.Iilir Barat I - Palembang
62	CV. CIPTA BANGUN PERSADA	Jl.MP.Mangku Negara No.17 RT.18 Palembang
63	PT. KRIDA UTAMA	Jl. SM. Badarudin II Palembang
64	PT. ENERGINDO SUMBER SEJATI	Jl. Kolonel H Barlian di Kota Palembang
65	EMPAT INTAN MUTIARA	Jl. Pangeran Subekti Gg. Rakyat Bukit Kecil, Kota Palembang
66	PT. BANGUN TANAH AIR	Dr. Sutomo No.11 Palembang
67	PT. BUANA ASA	Jl. Mayor Ruslan Palembang
68	PT. DHARMA BUANA	JL. Semeru, No. 12 A, Palembang, 17 Ilir, Ilir Timur I, Palembang
69	CV. TERKAS DAYA MANDIRI	Jl. H. Sanusi Kel. Suka Bangun Palembang
70	PT. DINAMIKA PEMUDA CIPTA UTAMA	JL AR Prawiranegara Bukit Lama, Ilir Barat I, Palembang
71	PT. AGUNG	Jln.Demang lebar daun Palembang
72	RETRI SEMPURNA	Jln.Basuki rahmat Palembang

73	PT. BINTANG SELATAN AGUNG	Jl. Soekarno Hatta Siring Agung, Ilir Bar. I, Palembang
74	PT. ALPIN KARYA	Jl. Jenderal Sudirman, Sekip Jaya, Kemuning, Kota Palembang
75	PT. BUANA SARI	Jl. Mayor Ruslan Palembang
76	PT. INDRA TRI ANANDA	Jl. Jend. Sudirman Palembang
77	PT. ALDO JOY SHATAMA	Jln. Kapten Anwar Arsyad Ruko Palembang
78	CV. KARYA BERSAMA	Jln. Angkatan 45 Palembang
79	CV. TRI CAHYA	Jl. Jend. Bambang Utoyo Palembang
80	PT. ULICO PHARMA	JL. SAPTA MARGA CITRA DAMAI II BUKIT SANGKAL KALIDONI, PALEMBANG
81	PT. SANLIN JAYA	Jln. Letkol Iskandar Kec. Ilir Timur I - Palembang
82	PT. PRATAMA SURYA BAKTI MANDIRI	Jl. Siaran, Sako Baru, Sako, Kota Palembang
83	PT. YODYA KARYA (PERSERO)	Jl. Mayor Salim Batubara 20 Ilir D II, Kemuning, Kota Palembang
84	CAKRA JAYA PERSADA	Perum Bukit Sejahtera Palembang
85	PT. PROFIL STUDIO ARCH	Perum Bukit Sejahtera Blok BG.08 Kec. Gandus Palembang
86	CV. TRI CIPTA	Komplek Palembang Square Blok R3 No.102, Palembang
87	CV. GUNUNG KENCANA	Jl. Seruni Perum. UNSRI Ilir Barat 1 Palembang
88	CV. SUKSES MANDIRI PRATAMA	Jln. Pasar 16 Ilir No. 596 Palembang
89	PT. PUTRA KIMAS	Jl. Residen H. Najamuddin, Suka Maju, Sako, Palembang
90	PT. SNS	Jalan A. Yani no.3 Palembang
91	KOPKAS PUTRA	Jln. Angkatan 66 ujung Palembang
92	YRRP PT. PUSRI	Komplek PT Pusri Jl. Mayor Zen, Palembang



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Bapak/Ibu yang saya hormati,

Bersama ini saya,

Nama/NIM : Nia Rahmadanty
Program Study : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Sedang melakukan penelitian yang berjudul:
“Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Atas Kinerja Account Representative (Studi Kasus Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Pada KPP Madya Palembang)”.

Hasil kuesioner ini tidak dipublikasikan melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas bantuan, kesediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

KUESIONER

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Perusahaan :

Jenis Badan Usaha :

- a. Perseroan Terbatas
- b. Persekutuan Komanditer/CV
- c. Lainnya, sebutkan.....

Jenis Kegiatan Usaha :

- a. Manufaktur
- b. Dagang
- c. Jasa
- d. Perbankan/Lembaga Keuangan
- e. Lainnya, sebutkan.....

Petunjuk pengisian : Beri tanda (✓) mana jawaban yang dipilih dengan pendapat.

II. Kualitas Pelayanan

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
REALIBILITY (Kehandalan)						
1	Saya merasa pelayanan yang diberikan <i>Account Representative</i> sesuai dengan yang dijanjikan					
2	<i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak.					
RESPONSIVENESS (Ketanggapan)						
3	<i>Account Representative</i> selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak.					
4	<i>Account Representative</i> memberikan solusi yang tepat atas permasalahan wajib pajak.					
ASSURANCE (Jaminan)						
5	Informasi yang diberikan <i>Account Representative</i> dapat dipercaya.					
6	Menjaga Keamanan data-data wajib pajak					
EMPATHY (Empati)						
7	<i>Account Representative</i> memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak.					
8	<i>Account Representative</i> selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak.					
TANGIBLE (Bukti Fisik)						
9	Saya menilai bahwa gedung kantor tempat pelayanan Pajak KPP Madya Palembang cukup layak.					
10	Penampilan <i>Account Representaitive</i> selalu rapi dan bersih.					

III. Kepuasan Wajib Pajak

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya merasa setiap informasi yang saya butuhkan mengenai pajak selalu tersedia.					
2	Saya merasa pelayanan yang diberikan <i>Account Representative</i> sudah sesuai dengan harapan.					

IV. Kinerja Account Representative

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
TANGGUNG JAWAB AR						
1	<i>Account Representative</i> selalu menginformasikan dan mensosialisasikan setiap peraturan-peraturan pajak yang baru/mengalami perubahan kepada para wajib pajak.					
2	<i>Account Representative</i> dengan cepat dan tanggap dalam membantu menyelesaikan masalah anda					
TUGAS AR BERHUBUNGAN DENGAN WP						
3	<i>Account Representative</i> mengawasi kepatuhan pajak para wajib pajak secara ramah.					
4	<i>Account Representative</i> menganalisis SPT dan memberi bimbingan ketika ada kesalahan.					
KODE ETIK						
5	<i>Account Representative</i> berperilaku sopan dan santun dan berpakaian bersih dan rapi.					
6	<i>Account Representative</i> bekerja secara profesional dalam melakukan kinerjanya.					



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135
Telepon (0711) 357077, 315288, 312395 ; Faksimili (0711) 313119

Nomor : S- 4921 /WPJ.03/2016
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Set
Hal : Pemberian Izin Riset

30 Desember 2016

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A. Yani 13 Ulu Palembang
Palembang, 30263

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 1198/H-5/FEB-UMP/XII/2016 tanggal 02
Desember 2016, hal Mohon Izin Penelitian atas :

Nama/NPM : Nia Rahmadanty / 222013315

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuisioner/penelitian dan atau riset pada **KPP Madya Palembang**, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,

Miransyah M. Zain
NIP. 196312121989031001


Tembusan:

1. Saudara/i Nia Rahmadanty, selaku mahasiswa/i yang melaksanakan Riset.

Lembar Persetujuan Menjadi Lokasi Penelitian (Riset)

Nama Unit: Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Vadri Usman**

NIP : **196707031993111001**

Jabatan : **Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang**

dengan ini menyatakan bahwa:

1. pada dasarnya Kami **menerima/menolak*** permohonan mahasiswa/peneliti dengan identitas seperti tersebut pada surat permohonan izin penelitian (riset) untuk melakukan penelitiannya pada unit Kami.
2. Kami bersedia membantu menjawab/memberikan **sebagian/seluruh*** data/keterangan/informasi yang diajukan oleh mahasiswa/peneliti, sepanjang data/keterangan/informasi tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan Pasal 34 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.

Bentuk Permohonan Data/Keterangan/Informasi ¹		Keputusan ²		Pemberian Data Dalam Bentuk ³	
		Ya	Tidak		
<input type="checkbox"/> Wawancara (<i>Daftar/Pedoman Wawancara Ada/Tidak Ada*</i>)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Kuesioner (<i>Contoh Kuesioner Ada/Tidak Ada*</i>)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Data Statistik:					
No.	Jenis Data ⁴	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Jumlah Wajib Pajak Badan Terdaftar Tahun 2011-2015	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Laporan SPT Wajib Pajak Badan Tahun 2011-2015	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Penerimaan Pajak Periode 2011-2015	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Jumlah Wajib Pajak Badan yang Melaporkan SPT dan yang Tidak Melapor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Jumlah <i>Account Representative</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Catatan:⁵

Petunjuk Pengisian:

- (*) : coret yang tidak diperlukan.
 (1) & (4) : diisi oleh pemohon izin penelitian (riset).
 (2) : diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan (ya) atau penolakan (tidak).
 (3) : diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan pemberian data dalam bentuk *hard copy* atau *soft copy*.
 (5) : diisi oleh pejabat berwenang apabila ada hal-hal tertentu yang perlu menjadi perhatian, misalnya penjelasan terkait dengan penolakan pemberian izin penelitian (riset)



Palembang, Desember 2016

Kepala Kantor,
 KANTOR PELAYANAN
 PAJAK MADYA
 PALEMBANG
 Vadri Usman
 NIP. 196707031993111001



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN
DAN KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

JALAN TASIK, KAMBANG IWAK, PALEMBANG 30135
TELEPON (0711) 357077, EXT. 311; FAKSIMILE (0711) 355025; SITUS www.pajak.go.id,
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
TELAH SELESAI MELAKSANAKAN RISET/PENELITIAN
NOMOR KET - 24 /WPJ. 03/KP.08/2017

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa mahasiswa/i yang melaksanakan Magang/Riset/Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang atas nama :

Nama : Nia Rahmadanty
NIM : 222013315
Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Lembaga Pendidikan : Universitas Muhammadiyah Palembang

Telah selesai / tidak selesai melaksanakan Praktek Kerja/Magang/Riset di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 6 Februari 2017
Kepala Kantor,

Vadri Usman
NIP. 196707031993111001



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Nia Rahmadanty	PEMBIMBING :
NIM : 22 2013 315	KETUA : Aprianto, S.E., M.Si
PROGRAM STUDI : Akuntansi	ANGGOTA :
JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ATAS KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (Studi kasus wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Madya Palembang)	

NO.	TGL/BLN/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1.	25/1/2017	Bab I - IV			perbaik
2.					
3.	1/2/2017	Bab I - IV			Acc.
4.					
5.	3/2/2017	Bab IV - V			perbaik
6.					
7.	6/2/2017	Bab IV - V			perbaik
8.					
9.	8/2/2017	Bab V - VI			Acc.
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					

CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di : Palembang

Pada tanggal : 08 / 02 / 2017



Beti Supuddin, S.E., M.Si., Ak., CA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUSI PERGURUAN TINGGI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027 /SK/BAN-PT/Akred /PT/II / 2014 (B)
Nomor : 044 /SK/BAN-PT/Akred /PT/II / 2014 (B)
Nomor : 1262 /SK/BAN-PT/Akred /S/IX / / 2015 (B)
Nomor : 771 /SK/BAN-PT/Akred /I- p/II /V/II / 2015 (B)

Email : febumplg@un-palembang.ac.id

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711)511433 Faximile (0711)518018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nia Rahmadanty
NIM : 22 2013 315
Program Studi : Akuntansi
Bidang Studi : Perpajakan
Judul Skripsi : Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Atas Kinerja Account Representative (Studi Kasus Wajib Pajak Badan yang Terdaftar pada KPP Madya Palembang)

**TELAH DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING
SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA**

No.	NAMA DOSEN	JABATAN	TANGGAL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1.	Aprianto, S.E., M.Si	Pembimbing	07/3/2017	
2.	M. Orba Kurniawan, S.E., S.H., M.Si.,BKP	Ketua Penguji	11/3 - 2017	
3.	Mizan, S.E., M.Si., Ak., CA	Penguji I	11/3 - 2017	
4.	Aprianto, S.E., M.Si	Penguji II	08/3/2017	

Palembang, Maret 2017
Mengetahui,
Dekan
Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA
NIDN/NBM ; 0216106902/944806

SURAT KETERANGAN
No. 196 /Abstract/LB/UMP/II/2017

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Masagus Sulaiman, S.Pd. M.Pd.
Status : Dosen FKIP UMP Program Studi Bahasa Inggris
NIDN : 0203107901
Alamat : Jl. Padmajaya. No. 121 A. 9/10 Ulu Plaju
Telpn : 081278781709

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa dengan:

Nama : Nia Rahmadanty

NIM : 222013315

Judul skripsi : Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Atas Kinerja
Account Representative /Perpajakan.

Telah dikoreksi terjemahan abstraknya sehingga telah memenuhi kriteria penulisan abstrak dalam Bahasa Inggris.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 8 Februari 2017

an.


Masagus Sulaiman, S.Pd. M.Pd..



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH DALEMBANG
LEMBAGA BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263

Telp. (0711) 512637 - Fax. (0711) 512637

email. lembagabahasaump@yahoo.co.id



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

Name : Nia Rahmadanty
Place/Date of Birth : Palembang, February 15th 1995
Test Times Taken : +1
Test Date : December, 10th 2016

Scaled Score

Listening Comprehension : 49
Structure Grammar : 43
Reading Comprehension : 36
OVERALL SCORE : 426

Palembang, December, 20th 2016

Chairperson of Language Institute

Rini Susanti, S.Pd., M.A

No. 999-1010/TEA FE/LB/UMP/XII/2016

NBM/NIDN. 1164932/0210098402

125001112015

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

Unggul dan Islami



Sertifikat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : NIA RAHMADANTY
NIM : 222013315
PROGRAM STUDI : Akuntansi

Yang dinyatakan HAFAL / TAHFIDZ (26) Surat Juz Amma
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, 2016, الإثنين, 17 أكتوبر,
an. Dekan

Wakil Dekan IV



Purmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum
NBM/NIDN : 731454/0215126902



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
STATUS TERAKREDITASI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PIAGAM

No. 118/H-4/LPKKN/UMP/XI/2016

Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang menerangkan bahwa:

Nama : NIA RAHMADANTY
Nomor Pokok Mahasiswa : 222013315
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Tempat Tgl. Lahir : PALEMBANG, 15-02-1995

telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Tematik Posdaya Angkatan ke-11 yang dilaksanakan dari tanggal 20 Juli sampai dengan 3 September 2016 bertempat di:

Kelurahan/Desa : TANJUNG PINANG I
Kecamatan : TANJUNG BATU
Kota/Kabupaten : OGAN ILIR
Dinyatakan : Lulus

Palembang, 17 September 2016

Rektor,



Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M.

NBM/NIDN. 743462/0230106301

BIODATA PENULIS

Nama : Nia Rahmadanty
NIM : 22 2013 315
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 15 Februari 1995
Alamat : Jl. D.I. Panjaitan Lr. Civo No.41 Rt.01 Rw. 01
Plaju Palembang

No. HP : 089507656822
Email : nia_rahmadanty@yahoo.com
Nama Orang Tua
Ayah : Muhammad Taufik
Pekerjaan : Buruh Swasta
Ibu : Maryunani
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. D.I. Panjaitan Lr. Civo No.41 Rt.01 Rw. 01
Plaju Palembang