

ABSTRAK

Account Representative merupakan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara di bidang perpajakan, tanggung jawab utama dari seorang *Account Representative* adalah melakukan tugas pelayanan dan pengawasan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dari Wajib Pajak mengenai tugas pelayanan dan pengawasan dari *Account Representative*. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif, narasumbernya adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Bandung. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan data dianalisis melalui *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dalam tugas pelayanan *Account Representative*, yang paling membantu Wajib Pajak adalah tugas sosialisasi. *Account Representative* belum dijadikan tempat solusi utama saat Wajib Pajak menemukan permasalahan pajak. Mengenai kualitas pelayanan yang diberikan *Account Representative*, dari segi *tangible* (mudah ditemui/dihubungi) dan *empathy* sudah baik, untuk *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* masih perlu ditingkatkan. Dalam tugas pengawasan *Account Representative*, masih belum ditemukan unsur *preventif* dan mendidik Wajib Pajak.

Kata-kata kunci: *account representative*, reformasi perpajakan, pelayanan, kualitas pelayanan, pengawasan

ABSTRACT

Account Representative is one of the spearheads of potential exploration in tax revenues, the main responsibility of an Account Representative is to perform service tasks and monitoring tax obligations of taxpayers. This research aims to determine the perception of the taxpayers regarding the service and monitoring task of Account Representative.

Research conducted using qualitative research methods, the informan is a registered taxpayers in KPP Madya Bandung. Data collection technique used in-depth interviews and analyzed the data through data reduction, data display, and conclusion drawing / verification.

From this research we conclude that the most helping part in the services tasks of Account Representative for taxpayers is socialization. Account Representative has not been used as a primary solution when the taxpayers find tax issues. Regarding the quality of services provided by Account Representative, in terms of tangible (easily found / contacted) and empathy has been good, for reliability, responsiveness, and assurance needs to be improved. In the monitoring tasks of Account Representative, still does not include preventive and educational elements for taxpayers.

Keywords : account representative, tax reforms, services, quality of service, supervision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Persepsi	10
2.1.1 Pengertian Persepsi.....	10
2.1.2 Proses Pembentukan persepsi.....	11
2.1.3 Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Proses Persepsi	12
2.2 Reformasi Perpajakan	12

2.2.1	Perkembangan Reformasi Perpajakan 1983 – 2012	14
2.2.1.1	Reformasi Undang-Undang Perpajakan Tahun 1983.....	14
2.2.1.2	Reformasi Undang-Undang Perpajakan Tahun 1991-2000	15
2.2.1.3	Reformasi Birokrasi Tahun 2000	16
2.2.1.4	Reformasi Birokrasi Tahun 2001	16
2.2.1.5	Reformasi Birokrasi Tahun 2002-2008 (Reformasi Perpajakan Jilid I)	16
2.2.1.6	Reformasi Birokrasi Tahun 2009-2014 (Reformasi Perpajakan Jilid II)	17
2.3	<i>Account Representative</i>	17
2.3.1	Pengertian <i>Account Representative</i>	17
2.3.2	Tugas <i>Account Representative</i>	19
2.4	Pelayanan	22
2.4.1	Pelayanan Publik	22
2.4.2	Tugas Pelayanan oleh <i>Account Representative</i>	23
2.4.3	Kualitas Pelayanan Pajak.....	25
2.5	Pengawasan.....	30
2.5.1	Pengertian pengawasann.....	30
2.5.2	Tugas Pengawasan oleh <i>Account Representative</i>	33
2.6	Penelitian Terdahulu	40
2.6.1	Penelitian Amilin dan Anisah (2008)	40
2.6.2	Penelitian Darmawan (2009).....	41
2.6.3	Penelitian Anggraini (2010)	41
2.6.4	Penelitian Syahputra (2012)	44
2.6.5	Penelitian Subadriyah (2013)	45

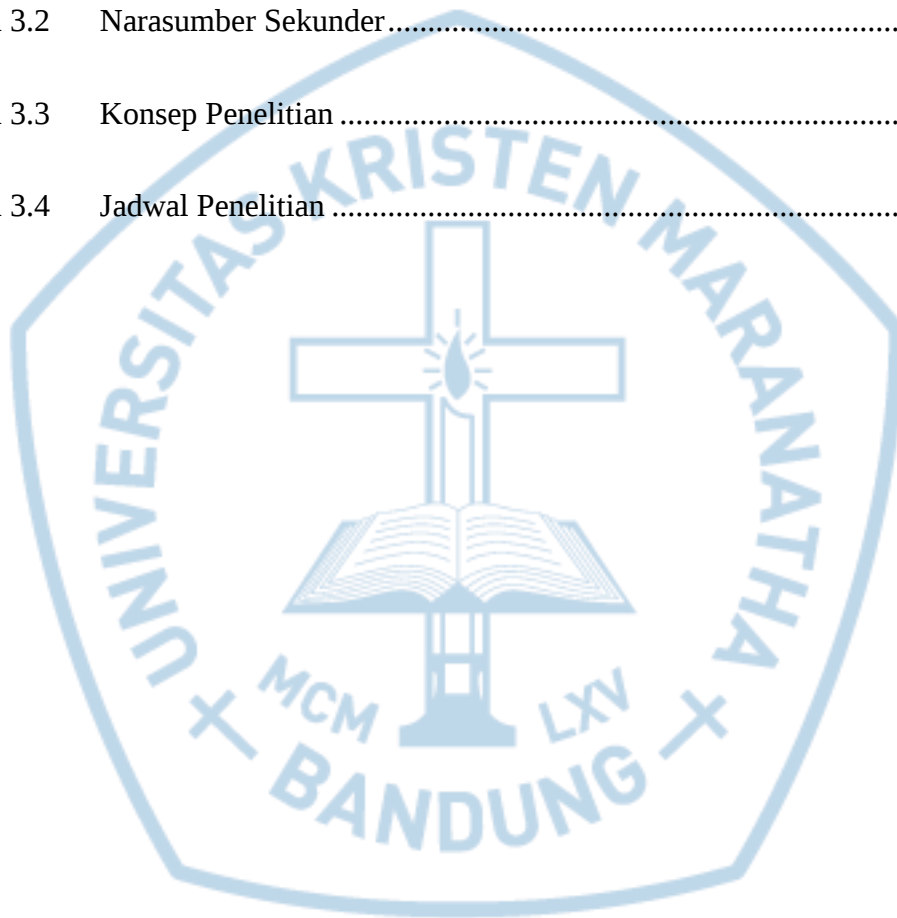
BAB III METODE PENELITIAN 49

3.1	Metode Penelitian	49
3.2	Populasi dan Sampel	50
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	55

3.4 Instrumen Penelitian	55
3.5 Konsep Penelitian	56
3.6 Teknis Analisis Data	57
3.7 Pengujian Keabsahan Data.....	59
3.8 Jadwal Penelitian	61
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Analisis Persepsi Wajib Pajak Mengenai Tugas Pelayanan <i>Account Representative</i>	62
4.1.1 Analisis Persepsi Wajib Pajak Mengenai Lingkup Kerja Pelayanan yang Dilakukan <i>Account Representative</i>	62
4.1.2 Analisis Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan yang Diberikan <i>Account Representative</i>	68
4.2 Analisis Persepsi Wajib Pajak Mengenai Tugas Pengawasan <i>Account Representative</i>	77
 BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Implikasi.....	85
5.3 Saran.....	86
 DAFTAR PUSTAKA.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Akan Dilakukan.....	47
Tabel 3.1	Narasumber Utama	53
Tabel 3.2	Narasumber Sekunder	53
Tabel 3.3	Konsep Penelitian	57
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Situasi Sosial (<i>Social Situation</i>).....	5
Gambar 2.1	Skema Pembentukan Persepsi.....	11
Gambar 2.2	Kerangka Teori.....	39
Gambar 3.1	Aktivitas Analisis Data Kualitatif	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Pedoman Wawancara	94
Lampiran II	Hasil Wawancara	100
Lampiran III	Lembar Persetujuan Menjadi Lokasi Penelitian (Riset)	144

