

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS PENGAWASAN
ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN FORMAL WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
SIDOARJO UTARA

EKA SUCI WARDANI

Dr. Heru Tjaraka , SE, M.Si., BKP .,Ak.

KKB KK A 285 11 War p

ABSTRAK

Self assessment memberikan kesempatan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Oleh karena itu, *Account Representative* memiliki peranan penting untuk mengenal Wajib Pajak lebih dekat. Penelitian ini menitikberatkan pada peranan *Account Representative* dalam memberikan pelayanan dan melakukan pengawasan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berpedoman pada pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri atas *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Sedangkan, indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pengawasan mengacu pada pendapat Hellriegel, Jackson, dan Slocum yang mengatakan bahwa pengawasan yang efektif apabila berkaitan dengan tujuan organisasi, obyektif, lengkap, tepat waktu, dan dapat diterima. Untuk mengukur kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi mengacu pada identifikasi kepatuhan formal Wajib Pajak menurut Nasucha dan Norman D. Nowak. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan 100 sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang datang pada bulan Juni dan Juli 2011. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan formula statistika dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 13. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan *Account Representative* memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan dan semakin efektif pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* akan meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi. Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pengawasan, *Account Representative*, Kepatuhan formal, Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

Self assessment system gives chance to the taxpayers to calculate, pay, and report their own tax liabilities correctly and promptly in accordance with the current tax regulation. Therefore, Account Representatives have important role in “knowing your taxpayer”. This research focuses the role of Account Representative in providing services and controlling to improve taxpayer compliance. In order to measure the quality of service, the concept and theory of Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Meanwhile, Hellriegel, Jackson, and Slocum says that “..control system are more likely to be effective if they are linked to desired goals and are objective, complete, timely, and acceptable”. Formal tax compliance refers to the formal compliance by Nasucha and Norman D.Nowak. This research is conduct in KPP Pratama Sidoarjo Utara. Questionnaires were used to collect data. This research use purposive sampling which is 100 samples have been taken from personal taxpayers who comes in June and July 2011. Obtained data then were examined using correlation and regression technique with SPSS V.13. The research result shows that there are positive and significance correlation between the service quality and control effectivity by Account Representative on compliance personal taxpayer.

Keyword: Service Quality , Control Effectivity, Account Representative, Formal Compliance, Personal Taxpayer