

# Hubungan kinerja pelayanan account representative dengan minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan

B Johan Satrya M, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=121869&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Cahyono (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa faktor yang mempunyai korelasi terhadap pemanfaatan jasa konsultan pajak adalah kualitas aparat pajak. Dengan adanya modernisasi perpajakan saat ini, di Kantor Pelayanan Pajak telah diangkat pegawai untuk ditempatkan sebagai Account Representative. Tugas dari Account Representative ini antara lain adalah untuk melakukan bimbingan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak. Teori Exit yang dikembangkan Albert Hirschman menyebutkan bahwa mekanisme exit berarti jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Demikian juga dengan wajib pajak, jika merasa bahwa tidak mendapat pelayanan pajak yang berkualitas dari Account Representative maka dia akan memilih pelayanan yang lain yaitu konsultan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja pelayanan Account Representative dengan minat dari wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei dan dilengkapi dengan wawancara. Data yang terkumpul akan dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif dengan desain korelasional. Dengan analisa ini maka hipotesis akan diuji untuk memperoleh gambaran mengenai keadaan terkait dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan kinerja pelayanan Account Representative dengan minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan. Pengaruh negatif tersebut menunjukkan bahwa semakin buruk kinerja pelayanan Account Representative maka semakin tinggi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

.....Cahyono in his research showed that the factor which have correlation with using tax consultant is the quality of the tax officer. By modernization in tax administration, now in the tax office, officers were appointed to be Account Representative. Their main job are to give guidance and consultation about tax technique to tax payer. Albert Hirschman in his exit theory stated that exit mechanism is worthy if public Service don't have quality, costumer will choose another public Service that call tax consultant. The research aimed to know the relation between Account Representative's Service performance with interest from tax payer to using tax consultant

The research take place in KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan. Data collected through the method survey and complemented by interview. Data collected will be analyzed with descriptive method by correlation design .By using this analyzed, a hypothesis testing as to acquire the desriptions of the research objectives above.

The result of the research showed that there are negative and signifikan relation between Account Representative's Service performance with interest tax payer for using Service from tax consultant in KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan. The negative influence showed that worse Account Representative's Service performance make a higher interest from tax payer to using tax consultant.