

## Evaluasi kinerja pelayanan Account Representative melalui pengukuran tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Madya Tangerang

Sulistiyana Dewi Setyaningrum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340551&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

<b>ABSTRAK</b><br>

Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Salah satu implementasi SAPM adalah penunjukkan staf pendukung pelayanan, yaitu Account Representative (AR). 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 Tangerang. Hal ini dilakukan dengan alasan sebagai berikut, di KPP Tangerang, belum pernah ada evaluasi mengenai kinerja AR melalui survei kepada Wajib Pajak. Padahal, peran ini telah diperkenalkan sejak tahun 2006. Kualitas layanan AR diukur melalui lima dimensi yaitu: (1) tangible; (2) reliability; (3) responsiveness; (4) assurance; dan (5) 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. Skala penilaian menggunakan skala Likert 1-4. Untuk memetakan pola kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan digunakan Diagram Importance-Performance Analysis. Setiap aspek layanan akan mempunyai posisi relatif terhadap sumbu tengah X dan Y yang...