

ABSTRAK

Nama : Frintin Anggraini
Program Studi : Magister Akuntansi
Judul : Analisis Implementasi Kebijakan Pembentukan *Account Representative* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara)

Dalam implementasi kebijakan pembentukan *Account Representative* terdapat berbagai permasalahan yang terjadi, sehingga perlu dilakukan analisis terhadap implementasi kebijakan tersebut. Analisis yang dilakukan dibatasi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa penelitian pustaka dan penelitian lapangan melalui pengamatan terlibat dan wawancara mendalam. Dari analisis yang dilakukan diperoleh hasil bahwa: ¹⁾ terdapat penyimpangan pengertian dari konsep kebijakan pembentukan *Account Representative*, ²⁾ ditemukan banyak permasalahan yang terjadi dalam implementasinya, dan ³⁾ telah banyak upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam mengatasi permasalahan yang ada, sedangkan upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara masih belum maksimal.

Kata kunci: implementasi kebijakan, reformasi administrasi perpajakan, pelayanan, pengawasan, bantuan pajak.

ABSTRACT

Name : Frintin Anggraini
Study Program : Master of Accounting
Title : Analysis of Policy Implementation of Account Representative Establishment in Effort to Improve Taxpayer Service (Case Study On Tax Office Madya Jakarta Utara)

In the implementation of policy about Accounts Representative formation, there are various problems occurred, so we need to analyze the implementation of the policy. The analysis conducted is limited to the Tax Office Madya Jakarta Utara. Research conducted using qualitative research methods and descriptive design using data collection techniques such as library research and field research that involved observation and depth interviews. The analysis shows that: ¹⁾ there was a deviation from the concept of understanding policy about Account Representative formation, ²⁾ many problems were found occur in implementation, and ³⁾ The Directorate General of Taxes have made a lot of effort to overcome the existing problems, while efforts conducted by the Tax Office Madya Jakarta Utara still not maximal.

Keywords : implementation of policies, reform of tax administration, services, supervision, tax assistance.