

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN PETUGAS PAJAK LAINNYA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

MEGA METALIA

Perkembangan administrasi perpajakan saat ini lebih berfokus kepada kebutuhan wajib pajak, disini para petugas pajak seharusnya dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak dalam menyetorkan pajaknya, tujuan yang hendak dicapai dalam modernisasi perpajakan adalah memberikan kinerja berupa pelayanan, konsultasi sekaligus melakukan pengawasan yang prima kepada wajib pajak.

Account Representative adalah pihak yang sangat berperan dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak. Peran *Account Representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan persepsi dalam memberikan penjelasan sehingga tidak terjadi beda penafsiran dimata wajib pajak dan petugas pajak lainnya yang sebelumnya sudah ada pada Kantor Pelayanan Pajak. Sehingga permasalahan yang muncul adalah apakah kinerja *Account Representative* yang selama ini berjalan telah dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan petugas pajak lainnya yang turut merasakan dampak dibentuknya *Account Representative* tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris, apakah kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya di Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan terhadap para Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya pada KPP Pratama yang ada di Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel dari elemen populasi (orang atau kejadian) yang datanya mudah diperoleh oleh peneliti. Elemen populasi yang dipilih sebagai subjek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah. Data dianalisis menggunakan SPSS 20,0.

Temuan dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Kinerja *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya.

Kata kunci: *Kinerja Account Representative, Kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya.*