

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI PENGETAHUAN PAJAK, PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI KONSULTASI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) DENGAN PERSEPSI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, Yogyakarta

Yusuf Melvin Titus Nugroho

NIM: 122114045

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2016

Account Representative merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, pendampingan, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pengetahuan pajak, persepsi kualitas pelayanan, persepsi konsultasi *Account Representative* dengan persepsi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan berupa studi kasus. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 100 responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Uji Korelasi *Rank-Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk pengujiannya menggunakan uji Koefisien Korelasi Sederhana yang hasilnya persepsi pengetahuan pajak memiliki hubungan positif yang cukup kuat dengan persepsi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, persepsi kualitas pelayanan *Account Representative* memiliki hubungan positif yang cukup kuat dengan persepsi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan persepsi konsultasi *Account Representative* memiliki hubungan positif yang cukup kuat dengan persepsi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci : Persepsi pengetahuan pajak, persepsi kualitas pelayanan, persepsi konsultasi *Account Representative* dan persepsi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF THE RELATION AMONG TAX KNOWLEDGE PERCEPTION, SERVICE QUALITY PERCEPTION, ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) CONSULTATION PERCEPTION WITH TAXPAYERS COMPLIANCE PERCEPTION
A Case Study on Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, Yogyakarta

Yusuf Melvin Titus Nugroho
NIM: 122114045
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016

Account Representative is one of the useful to improve the potential income from our country on tax field. It roles in tax intensification are guidance, consultation, analysis and supervision of Taxpayer.

This research aims to know the relation among tax knowledge perception, service quality perception, and Account Representative Consultation perception with taxpayers' compliance perception.

The research was a case study. The sampling technique used *convenience sampling*. The sample was 100 respondents. The researcher used questionnaire to gather the data. The data analysis used *Rank-Spearman* correlation test.

The results showed positive and strong correlation between tax knowledge and taxpayers' compliance perception. Next, Account Representative service quality perception also had a positive and strong correlation with taxpayers' compliance perception. Moreover, there was also a positive and strong correlation between Account Representative consultation perception and taxpayers' compliance perception.

Keywords : tax knowledge perception, service quality perception, and Account Representative Consultation perception and taxpayers' compliance perception.