

ABSTRAK

Firmando Saragih, Akuntansi Perpajakan, Pengaruh Pelayanan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Melalui Kepuasan Wajib Pajak Badan.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia dan digunakan untuk keperluan masyarakat. Dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan di Indonesia pemerintah memberikan *account representative* sebagai aparatur negara yang membantu Wajib Pajak Badan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. *Account representative* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan di Indonesia, dengan memberikan pelayanan dan pengawasan secara optimal.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh langsung variabel pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan melalui variabel *intervening* yaitu kepuasan Wajib Pajak badan di KPP Pratama Medan Polonia.

Metode dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif deskriptif dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data yang disebarakan kepada responden. Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah responden. Kuesioner diberikan kepada 99 Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia dan analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif serta analisis jalur.

Dalam hasil analisis jalur pelayanan *account representative* (X) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan (Y) melalui kepuasan Wajib Pajak badan (Z). Pada penelitian ini diketahui juga bahwa Pelayanan *account representative* (X) berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak badan (Z), dan Kepuasan Wajib Pajak badan (Z) mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan (Y).

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Kepuasan Wajib Pajak Badan, Pelayanan Account Representative

ABSTRACT

Firmando Saragih, Tax Accounting, The Effect of Account Representative Services on Corporate Taxpayer Compliance through Corporate Taxpayer Satisfaction.

Taxes are the largest source of state income in Indonesia and are used for community needs. In fulfilling tax obligations in Indonesia, the government provides an account representative as a state apparatus that helps Corporate Taxpayers to fulfill their tax obligations. Account representatives are expected to improve compliance with corporate taxpayers in Indonesia, by providing optimal services and supervision.

This research was conducted at the Medan Polonia Tax Office with the aim of research to determine the direct effect of the account representative service variable on corporate taxpayer compliance through an intervening variable, namely corporate taxpayer satisfaction at KPP Pratama Medan Polonia.

The method in this research is descriptive quantitative method and uses a questionnaire as a data collector that is distributed to respondents. This study uses the Slovin formula to determine the number of respondents. The questionnaire was given to 99 corporate taxpayers registered at KPP Pratama Medan Polonia and the analysis in this study used descriptive analysis and path analysis.

In the analysis result, account representative service line (X) has no effect on corporate taxpayer compliance (Y) through corporate taxpayer satisfaction (Z). In this study it is also known that account representative service (X) has an effect on corporate taxpayer satisfaction (Z), and corporate taxpayer satisfaction (Z) has an effect on corporate taxpayer compliance (Y).

Keywords : Corporate Taxpayer Compliance, Corporate Taxpayer Satisfaction, Account Representative Service