

INTISARI

Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan

Oleh

Titin Apriyanti

Pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan nasional memegang peranan penting dalam melaksanakan pembangunan berkesinambungan, baik dalam pembangunan sarana dan prasarana umum lainnya. Agar pembangunan dapat terealisasi, maka dibutuhkan perhatian cukup besar terhadap pembiayaan pembangunan, dimana penerimaan pajak adalah sumbangan yang terbesar untuk pembangunan. Sistem perpajakan yang berlaku saat ini adalah Self Assesment System yaitu sebuah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Keberhasilan dari penerapan system pemungutan pajak Self Assesment System ini tidak terlepas dari kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan Account Representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak yang di moderasi digitalisasi administrasi perpajakan. Penelitian ini menggunakan kuantitatif research dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner. Metode penentuan sampel menggunakan metode Random Sampling. Sampel yang diproses adalah 100 kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Digitalisasi administrasi perpajakan mampu memoderasi konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara pada kualitas pelayanan setelah dimoderasi tidak ditemukan adanya pengaruh yang positif.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan, Digitalisasi, Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Service Quality, Consultation and Supervision of Account Representatives (AR) on Individual Taxpayer Compliance Moderated by Digitalization of Tax Administration

By

Titin Apriyanti

The government in the implementation of national development plays an important role in carrying out sustainable development, both in the development of public facilities and other infrastructure. So that development can be realized, it requires considerable attention to development financing, where tax revenue is the largest contribution to development. The current taxation system is the Self-Assessment System, which is a system where taxpayers are given the trust to calculate, pay and report their own taxes owed by taxpayers. The success of the implementation of the Self-Assessment System tax collection system is inseparable from taxpayer compliance. This study aims to examine the effect of service quality, consultation and supervision of Account Representatives (AR) on taxpayer compliance moderated by the digitalization of tax administration. This study uses quantitative research by collecting primary data through questionnaires. The sampling method uses the Random Sampling method. The sample processed was 100 questionnaires. The results of this study indicate that service quality, consultation and supervision have a positive influence on individual taxpayer compliance. Digitalization of tax administration is able to moderate consultation and supervision on taxpayer compliance, while the quality of service after being moderated has no positive effect.

Keywords: Service Quality, Consultation, Supervision, Digitalization, Tax Administration, Taxpayer Compliance.