

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Iriawan, H.O.T. 2010. *Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat*. Tesis. Jakarta : Program Magister Universitas Indonesia.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-420/PJ/2010 tentang standar prosedur operasi (standard operating procedures) Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*. 2010. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak RI.
- Majalah Berita Pajak XXXIX No 1591, 15 Juli 2007*. (www.ortax.org. diakses Desember 2007).
- Meleong. 2008. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Posdakarya.
- Pandingan, L. 2007. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006 pasal 1 ayat 2 tentang Account Representative pada KPP yang telah mengimplementasikan organisasi modern*. 2006. Jakarta: Departemen Keuangan RI.
- Peraturan Menteri Keuangan RI nomor 62/pmk.01/2009 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak*. 2009. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak RI.
- Rusdji, Muhammad. 2004. *KUP ketentuan umum & Tata Cara Perpajakan*. Jakarta : Indeks.
- Rahmayanti, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tanggal 15 November tentang Pelayanan Prima* . 2011. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-45/PJ/2007 tanggal 05 Oktober 2007 tentang pelayanan prima*. 2007. Jakarta: Direktrat Jenderal Pajak RI.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 55/PJ/2008 tanggal 23 September 2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Direktur Jenderal Pajak*. 2008. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak RI.

Tax Center UNPAD. 2007. *Wajah baru pelayanan prima DITJEN PAJAK. Ortax*, (online), (www.ortax.org/ortax/?mod=issue&page=show&id=10&q. Jumat, 28 Desember 2007).

Utomo, Bambang. 2009. *Pelayanan Prima*, (online). (<http://kharistya.files.wordpress.com/2009/08/pelayanan-prima-ii-dan-iii.ppt> . diakses 2009).

Newman W. L, 1997, *Social Research Methods : qualitative and quantitative*, Boston : Allyn and Bacon

LAMPIRAN

PANDUAN WAWANCARA

Analisis pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian *Account Representative (AR)* kepada wajib pajak.

1. Bagaimana AR menunjukkan pendekatan sikap sebagai bentuk kepedulian terhadap wajib pajak?
2. Kenyataannya yang terjadi di lapangan saat ini adalah AR menghadapi berbagai halangan salah satunya yaitu wajib pajaknya belum terbuka dan tingkat kepatuhannya masih rendah. Bagaimana upaya AR memberikan pelayanan kepada wajib pajak agar wajib pajak bisa terbuka dan menjadi patuh?
3. Bagaimana cara AR mendorong, memotivasi, dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak?

Analisis pendekatan dengan tindakan terbaik oleh *Account Representative (AR)* kepada wajib pajak.

A. Kemampuan (*ability*)

1. Sejalan dengan modernisasi dan keberadaan KPP modern sehingga ditunjuk secara resmi yaitu AR untuk melayani wajib pajak, maka tentunya mengaplikasikan teknologi merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh AR. Apakah ada pengaplikasian teknologi oleh AR terkait pelayanan yang diberikan kepada wajib pajaknya? Jika ada, apa saja teknologi yang digunakan itu?
2. Dengan pengetahuan perpajakan yang luas, tentunya AR memanfaatkan pengetahuan yang dimilikinya dalam memberikan informasi kepada wajib pajak. Bagaimana cara AR memberikan informasi secara efektif kepada wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan?

B. Sikap (*attitude*)

1. Sikap seperti apa yang ditunjukkan AR kepada wajib pajak agar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan?
2. Bagaimana AR menunjukkan keramahannya dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak?

C. Penampilan (*appearance*)

1. Penampilan seperti apa yang ditunjukkan AR ketika bertugas?
2. Bagaimana AR menjaga penampilan dihadapan wajib pajak?

D. Perhatian (*attention*)

1. Bagaimana perhatian yang ditunjukkan AR terkait masalah wajib pajaknya?
2. Bagaimana cara AR untuk bisa memahami kebutuhan wajib pajaknya?

E. Tindakan (*action*)

Bagaimana tindakan AR dalam menyelesaikan masalah wajib pajak?

F. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab seperti apa yang diberikan oleh AR dalam melakukan tugasnya? Apakah dalam mengerjakan tugas dan kewajiban, AR telah menyelesaikannya tepat waktu sesuai yang ditentukan *standard operating procedures*?

Analisis tujuan untuk memuaskan wajib pajak

1. Apakah menurut wajib pajak pelayanan AR KPP Pratama Makassar Utara sudah baik?
2. Apakah wajib pajak sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan AR?

3. Menurut wajib pajak, apakah AR memiliki peran yang besar dalam meningkatkan pelayanannya?
4. Sejauh mana AR telah membantu wajib pajak dalam hal-hal yang berhubungan dengan perpajakan?
5. Sehubungan dengan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam pelayanan AR pada KPP Pratama Makassar Utara, menurut anda apa yang sebaiknya dilakukan guna perbaikan pelayanan khususnya AR dimasa yang akan datang?

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Novitasari

Tempat, Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 31 Maret 1990

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat Rumah : Jl. Regge IV No. 4

Telepon dan HP : 085341883002

Alamat *E-mail* : March_3190@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan

TK Ujung Pandang Baru tahun 1994-1996

SDN Pongtiku II tahun 1996-2002

SMPN 06 Makassar tahun 2002-2005

SMA Islam Athirah tahun 2005-2008

Universitas Hasanuddin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi 2008-2012

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 22 November 2012

Novitasari