

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di KPP Pratama Bandung Bojonagara

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan persyaratan tugas akhir mahasiswa Program Studi Akuntansi (S1) Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, saya sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja *Account Representative* Di KPP Pratama Bandung Bojonagara”.

Saya berharap Bapak/Ibu berkenan untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini digunakan untuk keperluan akademis, oleh karena itu kejujuran dalam pengisian sangat saya harapkan.

Demikian permohonan ini disampaikan. Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi lembar kuesioner penelitian ini, setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Semoga menjadi pengembangan pengetahuan khususnya dalam bidang perpajakan di Indonesia.

Hormat Saya,

Ike Mutiyah

KUESIONER PENELITIAN

1. Identitas Responden

Nama : _____

Berilah tanda (✓) sesuai dengan jawaban yang anda pilih.

- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- Usia : 20 – 30 Tahun 41 – 50 Tahun
 31 – 40 Tahun 51 – 60 Tahun
- Pendidikan : SMA/K S1 (Sarjana)
 Diploma S2/S3
- Pekerjaan : PNS/TNI/POLRI Wiraswasta
 Karyawan Swasta Lain-lain

II. Pertanyaan Penelitian

Berilah tanda (✓) untuk masing-masing jawaban pertanyaan kuesioner yang merupakan pilihan terbaik menurut Bapak/Ibu/Saudara/i. Tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Skala yang digunakan dalam menjawab pernyataan atau pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
RR = Ragu-Ragu
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

PROFESIONALISME ACCOUNT REEPRESENTATIVE (X1)

A. Knowledge

1. Menurut saya seorang *Account Representative* (AR) sudah menguasai ketentuan perpajakan yang berlaku saat ini.

Sangat Setuju 5 4 3 2 1 Sangat tidak Setuju

— — — —

2. Menurut saya seorang *Account Representative* (AR) sudah menguasai seluruh jenis pajak.

Sangat Setuju 5 4 3 2 1 Sangat tidak Setuju

— — — —

3. Menurut saya seorang *Account Representative* (AR) dapat lebih membantu wajib pajak dengan menguasai teknologi informasi.

Sangat Setuju 5 4 3 2 1 Sangat tidak Setuju

— — — —

B. Skills

1. Menurut saya seorang *Account Representative* selalu mengingatkan dan mengawasi akan kewajiban dari wajib pajak untuk segera memenuhi kewajibannya.

Sangat Setuju 5 4 3 2 1 Sangat tidak Setuju

— — — —

2. Menurut saya seorang *Account Representative* mengetahui ruang lingkup usaha dan karakteristik perusahaan atau industri wajib pajak secara menyeluruh.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

3. Menurut saya seorang *Account Representative* melakukan analisis data dan potensi perpajakan dari wajib pajak yang diperoleh dari berbagai sumber.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

4. Menurut saya seorang *Account Representative* memberikan pelayanan prima dengan baik dan bersikap jujur dan professional dalam bekerja.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

5. Menurut saya seorang *Account Representative* dapat berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

C. Attitude

1. Menurut saya seorang *Account Representative* bersikap proaktif dengan bersikap ramah dalam menanggapi pertanyaan wajib pajak.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

2. Menurut saya seorang *Account Representative* bersikap inovatif dengan melakukan hal-hal menarik dalam sosialisasi dan penyuluhan kepada wajib pajak.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

3. Menurut saya seorang *Account Representative* kreatif sehingga wajib pajak merasa terbantu pada saat melakukan bimbingan dan konsultasi.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

4. Menurut saya seorang *Account Representative* bersikap komunikatif dengan sering menginformasikan mengenai kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi pajak.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

5. Menurut saya seorang *Account Representative* responsive dengan cepat tanggap dalam merespon pertanyaan wajib pajak.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (Y)

A. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak

1. . *Account Representative* sudah melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri memperoleh NPWP dengan cepat.

5 4 3 2 1

Sangat Setuju — — — — Sangat tidak Setuju

2. *Account Representative* selalu membantu proses setiap kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak.

Sangat Setuju 5 4 3 2 1 Sangat tidak Setuju

— — — —

3. *Account Representative* selalu membantu proses pengajuan keberatan jumlah pajak terhutang dari Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Sangat Setuju 5 4 3 2 1 Sangat tidak Setuju

— — — —

B. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak

1. Sikap yang telah ditetapkan kepada Wajib Pajak, selalu ditindak lanjuti oleh *Account Representative*.

Sangat Setuju 5 4 3 2 1 Sangat tidak Setuju

— — — —

2. Ketidak sesuaian informasi pada sikap dan data Wajib Pajak, disikapi secara profesional oleh *Account Representative*.

Sangat Setuju 5 4 3 2 1 Sangat tidak Setuju

— — — —

E. Menyusun profil Wajib Pajak

1. *Account Representative* selalu melakukan penyusunan profil Wajib Pajak.

	5	4	3	2	1	
Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak Setuju

2. Pembagian Wajib Pajak yang ditangani atau wilayah kerja *Account Representative* diatur dengan keputusan Direktorat Jenderal Pajak.

	5	4	3	2	1	
Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak Setuju

F. Analisis kinerja Wajib Pajak

1. *Account Representative* sudah melakukan analisis kinerja Wajib Pajak.

	5	4	3	2	1	
Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak Setuju

2. *Account Representative* secara rutin memantau setiap SPT (Surat Pemberitahuan) yang disampaikan.

	5	4	3	2	1	
Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat tidak Setuju

G. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada

