

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala yang dihadapi *Account Representatif* tidak bisa hadir dalam kegiatan *drop box* yang dilaksanakan. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi penelitian ini menggunakan metode analisis perbandingan antara SOP dan fakta yang ada dilapangan. Perbandingan ini berdasarkan pada Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor. 09/PJ/2013. Dalam Surat Edaran tersebut terdapat tiga standar yang harus dipenuhi KPP yaitu; Standar Pelayanan, Standar Fasilitas dan Standar Sumber Daya Manusia. Dari hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis, penyebab *Account Representatif* tidak bisa hadir adalah dikarenakan jadwal yang tidak dibagi secara merata yang menyebabkan tidak semua *Account Representatif* mendapat kesempatan untuk mengikuti *drop box*. Hal ini menjadikan kualitas pelayanan KPP menurun. Sebab tidak semua Wajib Pajak dapat terlayani pada saat *drop box* tersebut.

Hasil dari penelitian ini adalah usulan penulis atas mekanisme jadwal yang memungkinkan agar *Account Representatif* dapat selalu hadir mengikuti *drop box*. Hal tersebut juga untuk memenuhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Apabila kualitas pelayanan bisa terpenuhi maka diharapkan tingkat penyampaian SPT terus meningkat, sehingga penerimaan negara juga akan meningkat.

Kata Kunci: *Drop Box, Account Representatif, SPT Pembetulan*

ABSTRACT

The objective of this research is to find out the obstacle encountered by the representative accounts who are unable to attend during a drop box activity. This research uses a comparative analytical method by comparing the Standard Operating Procedure (SOP) and facts in the field. This comparison is based on the information letter issued by the general directorate of taxation number 09/PJ/2013. According to this information letter, there are three standards which have to be fulfilled by the tax service office, namely: the service standard, the facility standard, and the human resource standard. After being analysed, we know that the inequality of the distribution of the office hours among the representative accounts causes them to be unable to have a chance following a drop box activity. Consequently, it makes the service of the tax service office is unsatisfying due to the fact that not every taxpayer can be served appropriately while they are in a drop box activity

The result of this research is a recommendation in arranging the schedule of the representative account in order to increase the possibility of their presence in drop box activity. In addition, this result is also to fulfil the service quality provided for the taxpayers. This study will I hope contribute to increase the level of SPT submission thus increasing the tax income.

Keyword: Drop Box, Information Letter, Account Representatif