

**PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR)  
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP  
PRATAMA PALOPO**

**Andi Nurul Tariza Paraja Baslan**  
*andinurultariza@gmail.com*  
Sahrir  
Jumawan Jasman  
Universitas Muhammadiyah Palopo

**ABSTRACT**

*This study examines the performance of Account Representatives at KPP Pratama Palopo City, as well as the factors that influence their performance. This study uses a descriptive research approach and the focus is on performance indicators and factors that affect the performance of Account Representatives at KPP Pratama Kota Pratama Palopo City. The research was conducted in Palopo City, with primary data sources in the form of interviews, observations, and documentation.*

*The results of the study show that the performance of Account Representatives at KPP Pratama Palopo City is quite good as indicated by the quality, timeliness, initiative, capability, and ability to communicate. This study concludes that although internal and external factors affect Account Representative performance, these factors do not have a negative impact. In conclusion, this study highlights the importance of evaluating and improving the performance of Account Representatives at KPP Pratama Palopo City, as well as identifying and addressing the factors that affect their performance.*

**Keywords:** *Account Representative Performance and Performance Improvement Factors*

**ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Kota Palopo, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif dan Fokusnya adalah pada indikator kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Kota Pratama Kota Palopo. Penelitian dilakukan di Kota Palopo, dengan sumber data primer berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Kota Palopo cukup baik yang ditunjukkan dari kualitas, ketepatan waktu, inisiatif, kapabilitas, dan kemampuan berkomunikasi. Studi ini menyimpulkan bahwa meskipun faktor internal dan eksternal mempengaruhi kinerja *Account Representative*, namun faktor tersebut tidak berdampak negatif. Kesimpulannya, penelitian ini menyoroti pentingnya mengevaluasi dan meningkatkan kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Kota Palopo, serta mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka.

**Kata kunci :** Kinerja *Account Representative* dan Faktor Peningkatan Kinerja

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan pungutan wajib yang harus dibayarkan oleh masyarakat karena pajak menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar negara, hal ini didasarkan pada UU KUP No.28 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 1 yang menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk keperluan rakyat. Upaya peningkatan penerimaan pajak menjadi salah satu hal yang sangat fundamental karena merupakan faktor pendorong pembangunan nasional yang berasal dari pendapatan pajak itu sendiri.

Penerimaan Negara dari sektor pajak merupakan sumber pendapatan yang utama dalam APBN. pajak mampu menopang pembangunan di Indonesia, dimana lebih dari 70% Penerimaan Negara berasal dari Pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2018).

Salah satu iuran yang diberikan masyarakat kepada negara adalah pajak. Pajak memiliki peranan yang sangat besar terhadap pembangunan nasional karena termasuk pendapatan negara terbesar. Perpajakan memegang peranan yang penting, hal ini disebabkan salah satu fungsi pajak yaitu Budgetir atau Fungsi Anggaran. Pajak memiliki fungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah yang digunakan untuk membiayai Pengeluaran pemerintah (Helmiyanti, 2018).

Pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat diperoleh dari pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah yang baik. Pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan suatu negara memerlukan dana yang tidak sedikit. Dana yang diperlukan semakin meningkat sesuai dengan peningkatan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Begitu pula yang terjadi di negara Indonesia, pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan membutuhkan dana yang tidak sedikit. Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Bentuk upaya yang dapat dilakukan pemerintah guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan melakukan *Tax Reform*. *Tax Reform* adalah perubahan sistem perpajakan secara signifikan yang menyangkut perubahan sistem administrasi perpajakan, perbaikan regulasi sistem perpajakan dan peningkatan basis (Faizah, 2018). Modernisasi administrasi perpajakan memberikan banyak perubahan mendasar mulai dari restrukturisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan dari berbagai aspek kegiatan

Kualitas Pelayanan terhadap Wajib Pajak sangat mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* kepada Wajib Pajaknya (Disnayanti & Dwi, 2019). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi yang membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima (Indriyani, 2020). Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

## TINJAUAN TEORETIS

### ➤ Landasan Teory

#### • *Theory Of Raisened Action (TRA)*

Teori yang mendasari Psikologi Sosial ini dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen Pada Tahun 1980 (Jogiyatonto,2007). Ajzen Mengatakan niat menentukan seseorang untuk melakukan tidaknya suatu perilaku Ajzen(1980) mengungkapkan niat seseorang dipengaruhi oleh dua penentu utama yaitu :

1. Sikap, Merupakan Keyakinan Individu akan Hasil Dari Suatu Perilaku atas Evaluasi atas hasil tersebut
2. Norma Subjectif, Merupakan Kepercayaan Mengenai Harapan normatif yang muncul karena pengaruh orang lain dan Motivasi.

Relevansi antara teori TRA dengan penelitian ini adalah yang menentukan seseorang dalam berperilaku patuh maupun tidak patuh dalam memenuhi kewajiban dan tanggung jawab perpajakan – nya dipengaruhi oleh Rasionalitas dalam mempertimbangkan Manfaat dari Pajak dan juga Pengaruh Orang Lain yang mempengaruhi keputusan untuk patuh terhadap pajak.

#### • *Atribusi Theori*

Teori Atribusi Pertama kali dikemukakan oleh Haider Pada Tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Wiener pada tahun 1974. Teori Atribusi Mengasumsikan bahwa individu – individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal (Robbins,2001).

Relevansi antara antara teori atribusi dengan penelitian ini yaitu individu dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan formal wajib pajak dalam penlitian ini adalah kesadaran WP itu sendiri, Sedangkan Faktor Eksternal yaitu jasa yang diberikan kepada Wajib Pajak melalui media konsultasi dari *Account Representative* yang memberikan Kemudahan dalam penyelesaian masalah perpajakan.

### ✚ **Account Representative (AR)**

Menurut Peraturan Menteri Keaungan Nomor/79/PMK.01/2005 Tahun 2015 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak merupakan pegawai yang dipilih dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.

*Account Representative* merupakan wadah penggalian potensi penerimaan negara pada sektor perpajakan yang mempunyai tugas itensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/arahan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak, *Account Representative* sebagai pihak yang memberikan pelayanan terlebih lagi jika diliat dari keseluruhan wajib pajak yang mengalami peningkatan setiap tahunnya.peningkatan WP tentu akan meningkatkan jumlah penerimaan negara pada sektor perpajakan,Tetapi terdapat faktor pendorong lain yang dapat meningkatkan penerimaan pajak. Faktor lainnya adalah tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan perhitungan dan pembayaran pajak yang selalu memiliki peraturan baru menjadikan Wajib Pajak harus update terus menerus terhadap perkembangan tersebut, namun pada kenyataannya banyak wajib pajak yang tidak memahami perkembangan dan perubahan peraturan perpajakan.

kehadiran *Account Representative* diharapkan dapat memberikan penanganan berbagai Aspek Perpajakan akan menjadi lebih mudah dan dimonitor, diharapkan juga jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan akan memenuhi kewajiban pepajakannya. Pelayanan kepada wajib pajak meliputi pemberian himbauan mengenai pelaporan STP (Surat Pemberitahuan) Masa dan Tahunan,selain itu juga juga memberikan peneleitian pembebas/ pengurangan pembayaran.

Fadhilatunisa (2018) menjelaskan bahwa kinerja *Account Representative (AR)* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, adanya sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Dengan menerapkan sistem perpajakan modern serta didukung dengan tingkat kompetensi *Account Representative* yang profesional dan berkualitas juga mempunyai kode etik yang diharapkan terciptanya prinsip *Good Corporate Governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil.

Dalam menangani Wajib Pajak, *Account Representative* bertanggung jawab pula terhadap atasan dalam hal ini kepala seksi pengawasan dan konsultasi, kepala seksi pengawasan tidak hanya membagi wilayah kerja pada *Account Representative* Melainkan juga memprtimbangkan pengalaman serta waktu bekerja setiap *Account Representative*. *Account Representative Senior* Biasanya menangani Wajib Pajak dengan tingkat kerumitan yang lebih tinggi dan jumlah Wajib Pajak lebih banyak dibanding *Account Representative Baru*. Sehubungan dengan *Account Representative* yang berkaitan dengan atasannya dibebankan untuk memuat konsep rencana kerja, menyusun estimasi penerimaan dan potensi perpajakan, mengusulkan penyidikan, laporan berkala.

#### **Peran *Account Representative* (AR)**

Direktorat Jendral Pajak (DJP) Menjembatani komunikasi antara *Account Representative* dan Wajib Pajak, Serta Mengoptimalisasikan tupoksi bimbingan dan fungsi konsultasi, kantor pelayanan pajak (KPP) memberikan tanggung jawab terhadap *Account Representative* (AR) untuk masing masing wajib pajak. AR Bertanggung Jawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan asistensi serta memastikan dan mengontrol pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Kebijakan tanggung jawab AR untuk setiap wajib pajak juga bertujuan agar kendala perpajakan yang dialami wajib pajak dapat segera diselesaikan.

Menurut Wahyuni (2018) melalui peran *Account Representative* (AR) diaharapkan dapat memaksimalkan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan – nya . *Account Representative* merupakan penghubung antara Dirjen Pajak dan Wajib Pajak. Yaitu dengan cara menjelaskan sebuah peraturan mengenai pajak kepada wajib pajak agar tidak memiliki pemahaman yang berbeda.

Konsep AR merupakan suatu trobosan yang baru dan pertama kali diterapkan pada kantor pajak modern. Sistem Administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang diterapkan dalam reformasi administrasi perpajakan. Dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan.

Menurut Rahayu & Ita (2019), penerapan reformasi perpajakan diwujudkan dengan merubah struktur organisasi berdasarkan fungsi pajak, adanya perbaikan pelayanan, *e – system*, dan *Account Representative*. Konsep reformasi perpajakan berbasis fungsi cenderung lebih mengedepankan aspek pelayanan yang didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan maupun penagihan pajak.

Penunjukan *Account Representative* merupakan karakteristik terpenting pembaruan system administrasi perpajakan modern sebagai salah satu bentuk reformasi perpajakan reformasi perpajakan yang telah dikembangkan oleh DJP sejak tahun 2002, Penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini pertama kali dikalukakan pada lingkungan Kantor Wilayah Dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

*Account Representative* ditugaskan pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi memiliki tugas dan pekerjaan yang secara umum dibagi dapat dibagi menjadi 3 jenis yaitu :

1. Sebagai Konsultan sah yang ditunjuk oleh DJP kemudian disediakan kepada wajib pajak dalam rangka mendapatkan hak berupa informasi dan sekaligus konsultasi terkait permasalahan perpajakan.
2. Pekerjaan administrasi/Clerical terkait pelayanan formal terhadap Laporan wajib pajak yang secara detail tertuang dalam Standar Operasi dan Procedure Penyelesaian Permohonan (SOP-AR).
3. Pengamanan Penerimaan Pajak, baik melalui pengawasan dan penggalan potensi.

Yunasha (2018) Mengatakan bahwa semakin besar fungsi *Account Representative* (AR) dapat dirasakan oleh Wajib Pajak, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyetor dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya. *Account Representative* secara mempengaruhi secara bersama – sama kepatuhan wajib pajak, *Account Representative* yang ada di KPP mempunyai peran yang penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

▪ **Tugas dan Fungsi Account Representative (AR)**

Berdasarkan PMK-79/PMK.01/2015 *Account Representative* mempunyai tugas sebagai berikut :

1. *Account Representative* Pajak Sebagai Pelayanan dan Konsultasi.
2. *Account Representative* Pajak Sebagai Pengawasan dan Penggalan Potensi. Wajib Pajak. Semua Fungsi Masing – Masing menjalankan Tugas Dan Wewenang yang berbeda, Berikut Ini Tugas Dari Kedua *Account Representative*.

**1. AR Pelayanan dan Konsultasi .**

- a. Melakukan Proses segala laporan yang telah diajukan wajib pajak.
- b. Melakukan Proses Penyeselaian terhadap Usulan pembetulan ketetapan pajak.
- c. Melakukan Edukasi dan Usulan Pengurangan Pajak Bumi Bangunan (PBB).

**2. AR Pengawasan dan Penggalan Potensi.**

- a. Melakukan Kontrol Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya.
- b. Menganalisis Kinerja WP.
- c. Menyusun Profil WP.
- d. Merekonsiliasi Data Yang Berkaitan Dengan WP dalam Rangka Intensifikasi. dan imbauan WP.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Sukmadinata (2017) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjabarkan fenomena yang ada, baik fenomena alami maupun fenomena buatan manusia bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena satu dengan fenomena lain.

### Teknik Pengumpulan Data

- **Library Research.**

Pengumpulan Data yang dilakukan dengan merangkai dan melakukan telaah beberapa bahan bacaan yang sesuai dengan masalah utama yang akan dibahas dalam penelitian ini.

- **Field Research.**

Field Research yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi. pada observasi ini, peneliti mengembangkan daya pengamatan. Observasi dilakukan dengan melihat Kinerja *Account Representative* dan *Self Assessment System* Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Palopo.

- **Interview**

melakukan tanya jawab dengan seksi pengawasan mengenai kinerja dari AR yang ada di KPP Pratama Palopo yang berhubungan dengan pengambilan beberapa data pada KPP Pratama Palopo untuk menganalisis kinerja *Account Representative* (AR) dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dan memaksimalkan tugas pokok dan fungsinya dengan baik ditentukan indikator kinerja *Account Representative* dibagi menjadi empat yaitu tanggung jawab *Account Representative*, kode etik pegawai pajak, tugas *Account Representative* yang berhubungan dengan atasannya dan tugas *Account Representative* yang berkaitan dengan Wajib Pajak (Gumilar:2010).

### Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis yang digunakan untuk membahas permasalahan yang ada yaitu metode analisis deskriptif metode tersebut bersifat menggambarkan, menguraikan suatu keadaan atau data serta menjelaskan dan menggunakan suatu data sedemikian rupa sehingga dapat diambil kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang ada (Walakandou, 2013:28). Keadaan atau data yang digambarkan dalam penelitian ini adalah Menganalisis kinerja *Account Representative* (AR) dengan melihat indikator kinerja utama di KPP Pratama Palopo.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## **Gambaran Umum Objek Penelitian**

### • **Profile Kantor KPP Pratama Palopo**

Kpp Pratama Palopo merupakan unit vertical Direktorat Jendral Pajak, Kemnenterian Keuangan yang secara hierarki berada dibawah Kanwil DJP Sulawesi Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK/2008, KPP Pratama Palopo terbentuk sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan yang mempunyai ciri sistem administrasi berbasis fungsi dengan penggabungan dua kantor administrasi perpajakan di kota palopo yaitu KPP Palopo yang mengadministrasikan PPN, PPh, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya. Dengan KP PBB Palopo yang mengadmisitrasikan PBB.

Kedua kantor tersebut sebelumnya memiliki wilayah kerja yang berbeda, untuk KPP Palopo memiliki wilayah kerja sebanyak 8 Kabupaten / Kota, yaitu Kota Palopo, Kab. Luwu, Kab. Luwu Utara, Kab. Luwu Timur, Kab. Tana Toraja (sebelum pemekaran), Kab. Enrekang, Kab. Bone, Kab. Wajo, sedangkan KP.PBB memiliki wilayah kerja 6 Kabupaten / Kota, yakni Kota Palopo, Kab. Luwu, Kab. Luwu Utara, Kab. Luwu Timur. Kab. Enrekang, Kab. Tana Toraja (sebelum pemekaran) setelah melebur menjadi KPP Pratama Palopo, Wilayah kerjanya menjadi 6 Kabupaten / Kota yang meliputi Kota Palopo, Kab. Luwu, Kab. Luwu Utara, Kab. Luwu Timur, Kab. Tana Toraja dan Kab. Toraja Utara.

### • **Tugas dan Fungsi KPP Pratama Palopo**

KPP Pratama Palopo Melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan dan penegakan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah KPP Pratama Palopo, berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### **1. Tugas Pokok KPP Pratama Palopo**

Fungsi pelayanan KPP Pratama Palopo terdiri dari pelayanan pajak penyuluhan pajak, dan pengukuhan penghasilan kena pajak, penatausahaan, dan penyimpanan dokumen perpajakan dan pengolah surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, pengawasan kepatuhan wajib pajak, pelaksanaan konsultasi perpajakan perpajakan, pencarian pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data, dan informasi perpajakan serta pengamatan potensi perpajakan, pendataan, pemetaan wajib pajak dan objek pajak, penilaian, dan pengenaan, pemberian dan atau penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, pengukuhan dan atau pencabutan Pengusaha Kena Pajak, pemberian dan atau penghapusan Nomor Objek Pajak secara Jabatan, Pemeriksaan Pajak, penepatan dan penerbitan produk hukum perpajakan, penyelesaian permohonan konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP), KPP Pratama yaitu melaksanakan penyuluhan. pelayanan. dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan. Pajak Pertambahan Nilai. Pajak penjualan atas Barang Mewah. Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2. Fungsi KPP Pratama Palopo**

Dalam melaksanakan tugasnya KPP Pratama Palopo mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Pengumpulan. pencarian dan pengolahan data. pengamatan potensi. perpajakan. penyajian informasi perpajakan. pendataan objek dan subjek pajak;
- b) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan. penerimaan dan pengolahan Surat.
- d) Pemberitahuan. serta penerimaan surat lainnya;
- e) Penyuluhan perpajakan;
- f) Pelayanan perpajakan;
- g) Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak;
- h) Pelaksanaan ekstensifikasi;
- i) Pengurangan sanksi pajak.
- j) Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- k) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- l) Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- m) Pembetulan ketetapan pajak;
- n) Pelaksanaan administrasi kantor.

#### Indikator Kinerja

Kinerja *Account Representative* (AR) dapat dinilai melalui indikator kinerja utama (IKU). Setiap awal tahun, AR akan diberikan performance agreement yang akan menjadi pedoman untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja AR ditentukan oleh berbagai faktor, antara lain realisasi penerimaan pengawasan extra effort, penyelesaian banding SPT, penerbitan STP, usulan pemeriksaan khusus yang disetujui, dan pemenuhan kunjungan.

**Pada tabel 1 berikut dapat dilihat indicator kinerja utama pegawai KPP Patama Palopo**

No.	Rincian IKU	Target
1	Presentase Realisasi Penerimaan pajak extra effort Pengawasan	100%
2	Presentase Himbuan SPT yang selesai ditindaklanjuti	100%
3	Presentase penerbitan stp	100%
4	presentase usulan riksus (pemeriksaan khusus) disetujui	100%
5	Presentase Kunjungan Vsiit	100%

Pada Tabel 1 di atas menunjukkan indikator kinerja utama pegawai di KPP Pratama palopo untuk tahun 2021-2022 target yang diberikan sebesar 100% di mana indikator realisasi penerimaan pajak extra effort pengawasan target yang diberikan sebesar 100%, indikator himbuan SPT yang selesai ditindaklanjuti target yang diberikan sebesar 100%, indikator penerbitan STP target yang diberikan sebesar 100%, indikator usulan riksus (pemeriksaan khusus) disetujui target yang diberikan sebesar 100% dan untuk indikator pelaksanaan kunjungan visit target yang diberikan sebesar 100%

Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palopo Berikut ini Tabel 2 realisasi penerimaan pajak pada KPP Prataa Palopo pada tahun 2021 dan 2022.

Tahun	Target	Realisasi	%
-------	--------	-----------	---



2021	Rp 836,711,553,000.00	Rp 809,168,488,777.00	96.71%
2022	Rp 773,838,175,000.00	Rp 946,638,349,365.00	122.33%

Sumber : Sub Bagian Umum KPP Pratama Palopo, 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Palopo pada tahun 2022 mengalami peningkatan dimana pada tahun 2021 realisasi penerimaan pajak sebesar Rp 809,168,488,777.00 kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar Rp 946,638,349,365.00. hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari *Account Representative (AR)* meningkat tujuan utama dari *Account Representative (AR)* adalah peningkatan dari penerimaan pajak untuk mentukan kinerja dari seorang *Account Representative (AR)*.

Berikut ini Tabel 3 adalah jumlah wajib pajak di KPP Pratama Palopo untuk tahun 2021 dan 2022

**Tabel 3. Pertumbuhan WP Badan dan OP Non Karyawan di KPP Pratama Palopo tahun 2021 s.d 2022**

Jenis WP	2021	2022	Pertumbuhan	%
Badan	5,002	6,526	1,524	30.47%
Orang Pribadi	48,417	68,175	19,758	40.81%

Sumber : Sub Bagian Umum KPP Pratama Palopo, 2023.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui pertumbuhan wajib pajak pada KPP Pratama palopo setiap tahunnya mengalami pertumbuhan,pada tahun 2021 jumlah WP badan sebesar 5,022 , pada tahun 2022 mengalami penignkatan 6,526

Selain itu, Wajib Pajak Orang Pribadi juga mengalami pertumbuhan pada tahun 2021 jumlah wp orang pribadi sebesar 48,417 pada tahun 2022 mengalami peningkatan 68,175, hal ini menandakan bahwa kesadaran wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratma Palopo yang terdaftar sebagai wajin pajak (WP Orang Pribadi maupun Badan) semakin mengalami peningkatan. Dengan demikian dapat dikatakan tingkat kepatuhan akan kewajiban dan untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) juga naik.

**Realisasi Penerimaan Pengawasan. Berikut ini Tabel 2 adalah realisasi penerimaan pengawasan pada KPP Pratama Palopo untuk Tahun 2021 dan 2022**

Seksi	2021	2022
Pengawasan I	Rp 74,825,680,468.00	Rp 83,507,381,583.00
Pengawasan II	Rp 67,104,704,111.00	Rp 74,538,193,321.00
Pengawasan III	Rp 114,391,134,039.00	Rp 129,841,063,668.00
Pengawasan IV	Rp 314,646,130,125.00	Rp 417,412,823,647.00
Pengawasan V	Rp 63,080,784,126.00	Rp 96,131,778,336.00
Pengawasan VI	Rp 92,544,579,561.00	Rp 114,033,709,173.00

Sumber : Sub Bagian Umum KPP Pratama Palopo, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan seksi pengawasan secara keseluruhan mengalami peningkatan, pada seksi pengawasan I tahun 2021 penerimaan – nya sebesar Rp 74,825,680,468.00 pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar Rp 83,507,381,583.00, seksi pengawasan II penerimaan pada tahun 2021 yaitu Rp

67,104,704,111.00 mengalami peningkatan pada tahun 2022 sebesar Rp 74,538,193,321.00, seksi pengawasan III pada tahun 2021 penerimaan – nya yaitu Rp 114,391,134,039.00 pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar Rp 129,841,063,668.00.

seksi pengawasan IV pada tahun 2021 penerimaan – nya Rp 314,646,130,125.00 pada tahun 2022 mengalami peningkatan dengan total sebesar Rp 417,412,823,647.00, seksi pengawasan V pada tahun 2021 penerimaan – nya sebesar Rp 63,080,784,126.00 pada tahun 2022 meningkat yaitu sebesar Rp. 96,131,778,336.00 dan seksi pengawasan VI pada tahun 2021 penerimaan – nya sebesar Rp 92,544,579,561.00 kemudian pada tahun 2022 penerimaan – nya meningkat sebesar Rp 114,033,709,173.00.

Dari penelitian yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa peran Account *Representative* (AR) Penerapan *Self Assesment System* pada KPP Pratama Palopo berjalan dengan baik dapat dilihat dari faktor indikator kinerja utama dari *Account Representative* (AR) yaitu :

1. Realisasi Penerimaan Pengawasan. Merupakan upaya yang lebih intensif yang dilakukan dalam rangka pengamanan perincian hasil penerimaan pajak per wajib pajak dan jenis kegiatan serta yang bertanggung jawab dengan memanfaatkan data yang tersedia (internal dan eksternal). Mereka melakukan penerimaan pengawasan melalui penerbitan SP2DK yang diterbitkan berdasarkan internal yang diperoleh pada SPT wajib pajak termasuk laporan keuangan wajib pajak, dan dan aplikasi portal, sidjp, approweb, serta data eksternal yang diperoleh dari pihak ketiga seperti data media massa, data dari dispenda, data kendaraan bermotor, debitur bank Indonesia, dan laporan PPAT. Realisasi penerimaan pajak seksi pengawasan KPP Pratama Palopo telah berjalan dengan baik karena telah mengalami peningkatan signifikan dan mencapai target.
2. Penerbitan STP. Surat Tagihan Pajak Merupakan surat untuk melakukan tagihan pajak dan sanksi administrasi berupa bunga dan denda juga berfungsi sebagai koreksi atas jumlah pajak terutang, sarana sarana mengenakan sanksi kepada wajib pajak, serta sarana menagih pajak. STP diterbitkan untuk keterlambatan pelaporan SPT. STP diterbitkan setelah dilakukan penelitian administrasi, dan dilakukan verifikasi, pemeriksaan, pemeriksaan ulang dalam rangka penerbitan SKP dalam hal PPh tahun berjalan tidak atau kurang dibayar, dari hasil penelitian SPT terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis/salah hitung. STP memiliki dasar hukum yang sama dengan SKP (Surat Ketetapan Pajak) sehingga dalam hal penagihan dapat dilakukan dengan surat paksa. Berdasarkan hasil penelitian Penerbitan STP yang dilaksanakan di KPP Pratama Palopo sudah berjalan dengan baik. Pada Penerbitan STP setiap tahunnya mengalami peningkatan, mereka melakukan penerbitan STP dengan mengawasi kepatuhan pelaporan dan pembayaran wajib pajak kemudian menerbitkan STP pada wajib pajak yang terlambat bayar, terlambat lapor termasuk tidak melakukan pelaporan. Penerbitan STP yang ditetapkan di KPP Pratama Palopo untuk tahun 2021-2022 sudah di atas target.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan tempat administrasi keperluan wajib pajak badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang didalamnya meliputi jenis pajak PPh, PPN, Pajak Penjualan atas barang mewah dan Pajak tidak langsung lainnya. Terdapat *Account Representative (AR)* dalam setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. *Account Representative* mempunyai tugas yang intensifikasi dalam perpajakan yaitu memberikan konsultasi, memberikan bimbingan / himbauan terhadap peraturan perpajakan yang baru, serta juga melakukan analisis dan pengawasan kepada wajib pajak. *Account Representative* dianggap sebagai penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Wajib Pajak.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya KPP Pratama Palopo lebih sering mengadakan pelatihan bimbingan dan teknis terhadap *Account Representative* terutama bagi AR baru yang belum banyak memiliki pengalaman menangani Wajib Pajak. Dikarenakan Wajib Pajak sendiri memiliki profil yang berbeda - beda sehingga sering kali terjadi permasalahan yang dapat menunda proses kerja yang nantinya juga akan berpengaruh pada kualitas kinerja AR itu sendiri.
2. *Account Representative* harus terus mengembangkan kemampuan diri misalnya dengan aktif mengikuti kegiatan pelatihan, berinisiatif untuk bertanya dan belajar dari pengalaman *Account Representative* yang lebih senior, serta bila memungkinkan *Account Representative* dapat melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi, sehingga nantinya tidak banyak masalah yang akan muncul dikemudian hari.
3. KPP Pratama Palopo memberikan reward yang bisa memotivasi setiap *Account Representative* sehingga target setiap tahun bisa terjaga bahkan meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Faizah. (2018). Hukum Pajak. Jakarta, Indonesia: Salemba Empat. Karnisa dan Chariri. 2015. Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Kualitas Audit dengan Motivasi dan Etika Auditor sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Pajak).
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.
- Disnayanti & Dwi, (2019). Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar). Jurnal Akuntansi Universitas Muhamma.
- Indriyani (2020). Impact of Tax Knowledge, Tax Compliance Cost , Tax Deterrent Tax Measures towards Tax Compliance Behavior : A survey on Self-Employed Taxpayers in West Malaysia, 1(1), 56–70.
- Fadhilatunisa (2018). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol 6 (1). hal: 4-10 .
- Wahyuni (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare Kab. Kediri). Jurnal Administrasi- Bisnis Perpajakan (JAB), Vol. 6 No. 2, Tahun 2015.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak .
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2008 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplemantasikan Organisasi Modern.
- Jogiyatonto. (2007) Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta .
- S Rahayu & Ita (2019). Analisis Pengaruh Kompetensi Account Representative dan Independensi Account Representative Serta Penerapan Benchmarking Laporan Keuangan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak .