

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

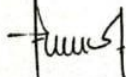
**PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR)
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh :

**Andi Nurul Tariza Paraja Baslan
191130075**

Telah Dipertahankan Dalam Siding Ujian Skripsi
Pada Tanggal 22 Juni 2023

Pembimbing I



Sahrir, S.E., M.Ak

NIDN: 0904049102

Pembimbing II



Jumawan Jasman, S.E., M.M

NIDN : 0924098701

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palopo



Dr. Antonet S.E., M.Si, CPIA, CTA, ACPA
PALOPO

NIDN: 0912127802

Ketua Program Studi Akuntansi



Zikra Supri, S.E., M.Si

NIDN: 0912109002

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

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




Disusun dan diajukan oleh :

Andi Nurul Tariza Paraja Baslan

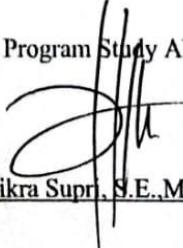
191130075

Telah Dipertahankan Dalam Siding Ujian Skripsi Pada Tanggal 22 Juni 2023 dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Study Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Muhammadiyah palopo.

Susunan Dewan Penguji

- | | | |
|------------|-------------------------------------|--|
| 1. Penguji | : Sahrir, S.E.,M.Ak | (.....
) |
| 2. Penguji | : Dr.Antong, SE.,M.Si,CPIA,CTA,ACPA | (.....
) |
| 3. Penguji | : I Ketut Patra, SE, M.Si | (.....
) |

Ketua Program Study Akuntansi


Zikra Supri, S.E.,M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi ynag berjudul

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

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 22 juni 2023, adalah hasil karya saya,

Saya juga mengatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, ataupun pemikiran dari penulis lain yang pribadi akui sebagai tulisan orang lain yang saya salin tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal di atas secara sengaja atau tidak, saya menyatakan sikap bahwa saya akan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya tulisan saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa ternyata saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah itu hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima

Palopo, 3 juli 2023

Yang memberi pernyataan



Andi Nurul Tariza Paraja Baslan

191130075

ABSTRAK

Andi Nurul Tariza Paraja Baslan, 2023. “Peran *Account Representative* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Palopo. Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo. Dibimbing oleh Pembimbing I Sahrir, S.E.,M.AK dan Pembimbing II Jumawan Jasman, S.E.,M.M

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 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

ABSTRACT

Andi Nurul Tariza Paraja Baslan, 2023. *“The Role of an Account Representative in Increasing Taxpayer Compliance at KPP Pratama Palopo. Thesis for the Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Palopo. Supervised by Advisor I Sahrir, S.E., M.AK and Advisor II Jumawan Jasman, S.E., M.M*

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*

PRA KATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji & Syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT. yang senantiasa memnberikan rahmat dan hidayah kepada Hamba – nya. Sholawat serta salam tak lupa pula penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Karunia yang tak ternilai atas penyusunan proposal ini yang berjudul “Peran *Account Representative* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Palopo”

Teristimewa penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, ayah Andi Paraja Baslan dan Ibu Santri Bahri yang senantiasa memberi perhatian, semangat, dan kasih sayang yang sangat tulus tanpa pamrih. Serta saudara – saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang diberikan selama ini menjadi ibadah dan cahaya penerang bagi kehidupan dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof.Dr. H. Suhardi M Anwar, M.M, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo.
2. Bapak Dr.Antong, SE.,M.Si,CPIA,CTA,ACPA, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo,
3. Ibu Zika Supri, S.E.,M.Si, Selaku Ketua Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palopo
4. Bapak Sahrir, S.E.,M.AK, Selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dengan penuh perhatian serta memberikan dorongan guna penyelesaian penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Jumawan Jasman, S.E.,M.M,Selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama penyusun skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Palopo yang senantiasa memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Na Jaemin, yang selama ini telah memotivasi penulis untuk terus meningkatkan produktivitas kerja melalui karya – nya .
8. Wayv (Qian Kun, Huang Guanheng, Chittaphon Leechaiyapornkul, Huang Xuxi, Dong Si Cheng, Xiao Dejun, Liu Yangyang) yang telah menginspirasi melalui kerja keras dan skill yang mereka miliki.
9. Treasure (Takata Mashiho, Kanemoto Yoshinori, Hamada Asahi, Haruto Watanabe, Choi Hyunsuk, Yoon Jae Hyuk, Park Jeong Woo, Bang Yedam, Kim Jun Kyu, Kim do young, Park Ji Hoon, So Jung Hwan) yang membawa *positif vibes* serta menjadi penyemangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Ygga (Sora, Dias Nabila, Cerise, Ainun, Ney, Nanaz, Ratna, Okky, Sofi, Rafa) Teman *virtual* yang menjadi moodbooster dalam penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat saya tercinta (Putri Nabila, Sofia Wulandari) yang selama ini memberikan semangat dan support dalam penyusunan skripsi ini
12. Rekan – Rekan Seperjuangan,Mahasiswa Program Studi Akuntansi Angkatan 2019 (Nurhafifa, Andi Wulansari, Lindasari, Mirna Nurdin,, dan Reny Yusuf) yang telah meluangkan waktu untuk diskusi bersama serta memberikan *support* satu sama lain.

Palopo 1 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRA KATA	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Theori	7
2.1.1 <i>Theori Of Raisened Action (TRA)</i>	7
2.1.2 Teori Atribusi	7
2.1.3 <i>Account Representative (AR)</i>	8
2.1.4 Peran <i>Account Representativ (AR)</i>	9
2.1.5 Tugas dan Fungsi <i>Account Representative (AR)</i>	11
2.1.6 <i>Self Assesment System</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Fokus Peneltian	22
3.3 Lokasi dan Waktu Peneltian	22
3.4 Sumber data	22

3.4.1 Data Primer	22
3.4.2 Data Sekunder	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1 <i>Library Research</i>	23
3.5.2 <i>Field Research</i>	23
3.5.3 Interview	23
3.6 Instrumen Peneleitian	24
3.7 Metode Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.1.1 Profile Kantor KPP Pratama Palopo	25
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Palopo	25
4.1.3 Tugas dan fungsi KPP Pratama Palopo	26
4.1.4 <i>Job Description</i> KPP Pratama Palopo	27
4.1.5 Pelayanan Terhadap Wajib Pajak	29
4.2 Data Fokus Penelitian	31
4.2.1 Kinerja <i>Account Representative</i> KPP Pratama Palopo	31
4.2.2 Faktor Pengaruh Kinerja <i>Account Representatvie</i>	37
4.3 Analisis dan Intrepretasi Data	39
4.3.1 Indikator <i>Kinerja Account Representative</i>	39
4.3.2 Peningkatan Kualitas SDM	50
BAB V PENUTUP	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	54
Daftar Pustaka	55
Lampiran	60

PAPER NAME	AUTHOR
Yamaiii (Recovered) - Copy.docx	Andi Nurul Tariza Paraja

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
11233 Words	76051 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
56 Pages	114.8KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
May 23, 2023 10:29 AM GMT+8	May 23, 2023 10:30 AM GMT+8

● **14% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 14% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Internet database
- Small Matches (Less than 15 words)