

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 resturkturisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia serta penggunaan teknologi informasi dalam administrai perpajakan dari berbagai aspek kegiatan

Kualitas Pelayanan terhadap Wajib Pajak sangat memperngaruhi 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 presepsi 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.

*Account Representative* (AR) adalah pegawai Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang diberikan kepercayaan,wewenang,serta tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pelayanan,pembinaan,dan pengawasan secara langsung terhadap wajib pajak. *Account Representative* memiliki peranan yang sangat penting karena dengan pengawasan dan konsultasi secarara langsung oleh AR dapat meminimalisir adanya kesalahan perhitungan dan memaksimalkan agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya melalui konsultasi dan pendekatan yang dilakukan oleh *Account Representative*.Secara rasional belum semua wajib pajak memahami sistem administrasi online serta tahapan pelaoporan perpajakan.

Dalam menjalankan tugasnya seorang AR harus sesuai dengan segala peraturan – peraturan yang ada, kemudian memberikan pengetahuan perpajakan terhadap wajib pajak serta solusi terhadap permasalahan perpajakan yang dialami WP ketika berkonsultasi. Beberapa faktor mungkin dapat mempengaruhi kinerja dan fungsi AR maka dari itu dibutuhkan pelatihan agar terbentuk semangat kerja dan profesionalisme serta membangun komitmen guna peningkatan kualitas perpajakan yang baik terhadap wajib pajak. Fungsi dari kinerja perpajakan yaitu pelayanan, pengawasan ,dan konsultasi dapat lebih mudah dijalankan oleh *Account Representative* sebagai mediator yang khusus dibuat untuk memudahkan segala urusan administrasi perpajakan yang belum dipahami oleh wajib pajak, diharapkan agar nantinya wajib pajak dapat patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penanganan terhadap aspek perpajakan akan lebih cepat dan terkendali melalui monitoring yang dilakukan oleh *Account Representative*, kemudian menjelaskan terkait regulasi perpajakan kepada wajib pajak. Seorang *Account Representative* berhak memiliki akses terhadap data perpajakan WP selain itu wajib pajak juga dapat dengan mudah dan leluasa menghubungi AR baik secara langsung maupun melalui telephone atau email. Kinerja *Account Representative* sangat berpengaruh terhadap citra dan kelangsungan DJP yang memulai pembaharuan administrasi. *Account Representative* memberikan kenyamanan dan mengefektifkan pelayanan terhadap wajib pajak secara maksimal dan totalitas sehingga menimbulkan kepuasan pada benak Wajib Pajak sekaligus menjadi wadah untuk meningkatkan pengetahuan atas segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan.

*Account Representative* (AR) memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak, pengawasan yang diberikan bertujuan untuk senantiasa mengingatkan wajib pajak atas kewajiban perpajakan yang telah dikenakan kepadanya. Suatu pengawasan yang intensif diperlukan dalam menopang *Self Assessment System* yang diterapkan di Negara Indonesia .

Menurut Helimyanti (2018) *Account Representative, Self Assesment System*, dan Sanksi Pajak Berpengaruh dan menunjukkan bahwa pelayanan dapat memoderasi *Self Assesment System* terhadap kepatuhan wajib pajak. *Self assesment* sendiri memberikan tanggung jawab dan wewenang terhadap Wajib Pajak untuk menghitung, melaporkan, dan membayarkan sendiri kewajiban perpajakannya. Apabila terdapat kendala maka Wajib Pajak dapat berkonsultasi dengan *Account Representatif (AR)*.

*Account Repreretantive* sebagai salah satu bentuk wujud pelayanan prima kepada wajib pajak yang kemudian diharapkan dapat membantu penerimaan perpajakan dapat meningkat dan mendukung sepenuhnya kegiatan pemeriksaan pada seksi pengawasan dimana akhirnya nanti kepatuhan dan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat mengalami peningkatan secara signifikan dengan kesadaran penuh dari wajib pajak melalui penerapan pengawasan oleh *Account Representative*.

Sebagai warga negara, masyarakat harus bertanggung jawab atas kewajibannya untuk membayar pajak sebagai cerminan kenegaraan di bidang perpajakan. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dijelaskan Wajib Pajak memiliki kewajiban antara lain adalah : 1) kewajiban mendaftarkan diri, 2) kewajiban pembayaran pemotongan/pemungutan, dan pelaporan pajak, 3) kewajiban dalam hal diperiksa, dan 4) kewajiban member data. Sedangkan hak untuk wajib pajak adalah : 1) hak atas kelebihan pembayaran pajak, hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan, 3) hak untuk mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali, dan 4) hak-hak wajib pajak lainnya seperti hak kerahasiaan bagi wajib pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia sejak tahun 1984 dilakukan reformasi perpajakan dengan pembaharuan pada sistem pemungutan pajak yang semula menggunakan *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* ini memberikan kepercayaan penuh terhadap Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

Direktorat Jendral Pajak sejak tahun 2002, mengeluarkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan berdasarkan pada prinsip *good governance*, yaitu dengan menerapkan sistem administrasi 5 perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan teknologi terkini. Langkah yang diambil adalah dengan pemberian pelayanan prima dan sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Pengawasan kepatuhan wajib pajak dimulai dari penelitian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang disampaikan Wajib Pajak. Saat ini yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan adalah menyangkut tercapainya : 1. Tingkat Kepatuhan Sukarela yang tinggi. 2. Kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. 3. Produktifitas aparat perpajakan tinggi. (Hadi Purnomo,2004:220) Awal dari adanya Reformasi Perpajakan ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jendral Pajak Wajib pajak besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua yang mulai berjalan sejak 9 September 2002. Berdasarkan Latar Belakang tersebut diatas, maka judul penelitian ini adalah “Peran *Account Representative* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Palopo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Uraian Latar Belakang Penelitian yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Palopo.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian Ini Bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Palopo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi terhadap penelitian sejenis dan diharapkan mampu menambah wawasan, informasi, mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan peran *Account Representative* (AR) dan sebagai pembanding dunia ilmu pengetahuan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1.4.2.1 Bagi KPP Pratama Palopo**

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memahami Kinerja *Account Representative* dan *Self Assessment System* Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Palopo

#### **1.4.2.3 Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini akan sangat bermanfaat untuk menganalisis dan mengetahui sejauh mana *Account Representative* dalam mengimplementasikan tugas pokok dan fungsinya sehingga tercipta kesadaran wajib pajak serta memberikan kepuasan dan kemudahan bagi wajib pajak.

## **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Ruang lingkup adalah batasan jumlah subject yang terdapat dalam sebuah masalah. Ruang lingkup secara umum memiliki makna atau batasan. Dalam hal ini bisa berbentuk subject, dan hasil interview, maupun lokasi observasi. Adapun ruang lingkup yang dibatasi yaitu beberapa data terkait perpajakan yang memuat privasi wajib pajak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teory**

##### **2.1.1 *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.

##### **2.1.2 *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 *Acoount Representative* yang memberikan Kemudahan dalam penyelesaian masalah perpajakan.

### **2.1.3 Account Representative (AR)**

Menurut Peraturan Menteri Keuangan 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 penggalan potensi penerimaan negara pada sektor perpajakan yang mempunyai tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/arahan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak, *Account Representative* sebagai pihak yang memberikan pelayanan terlebih lagi jika dilihat 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 perpajakannya. 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 mempertimbangkan 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.

#### **2.1.4 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)* diharapkan 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 terobosan 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 sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu bentuk 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 penggalian 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

kewajiban – nya. *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.

### **2.1.5 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 Penggalian 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 penetapan pajak.
- c. Melakukan Edukasi dan Usulan Pengurangan Pajak Bumi Bangunan (PBB).

#### **2. AR Pengawasan dan Penggalian 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.

Menurut Wellyando (2018) yang menjadi Tanggung Jawab Secara Umum yang diberikan kepada *Account Representative*, sebagai berikut :

1. Membangun Good Performance Kepada Wajib Pajak.
2. Memberikan Pelayanan Dan Konsultasi yang Sehat, Jujur, dan Transparan.
3. Menjalin Hubungan yang baik dengan Wajib Pajak.

Secara Umum *Account Representative* Memiliki 3 Fungsi Utama, Ketiga Fungsi tersebut berperan untuk peningkatan kualitas kinerja perpajakan khususnya terhadap Wajib Pajak, Fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

### **1. Fungsi Edukasi.**

Pengetian Edukasi Perpajakan Menurut Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-94/PJ/2010 adalah Upaya ketat yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak dengan training tentang Peraturan Perundang – undangan dan Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak (STP) atau melalui hal lain yaitu penyuluhan sebagai Proses bimbingan, Wajib Pajak dapat dilakukan melalui beberapa kegiatan, Baik Penyuluhan Secara Langsung maupun Tidak Langsung.

### **2. Fungsi Pengawasan.**

Pengawasan merupakan bagian penting guna menjamin serta menjaga agar rencana bisa diwujudkan dengan efisien, Menurut Nyoman (2019) fungsi pengawasan terhadap perpajakan merupakan fungsi yang dikhususkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Fungsi pengawasan juga merupakan tindakan – tindakan yang dilakukan untuk mengetahui dan menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan – ketentuan perpajakan yang berlaku.

### **3. Fungsi Pendampingan.**

Fungsi Pendampingan yang dilakukan oleh *Account Representative* yaitu memberikan kenyamanan, Keamanan, dan Kepastian Bagi Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban dan hak dibidang Perpajakan.

#### **a. Konsultasi Perpajakan *Account Representative* (AR).**

Menurut Novarisna (2019), Direktorat Jendral Pajak harus melakukan dan perbaikan agar dapat meningkatkan Penerimaan Pajak, *Account Representative* bertugas untuk menyalurkan Pelayanan kepada wajib pajak, dan menjalankan Fungsi Konsultasi. Konsultasi sangat penting, karena dengan adanya konsultasi

wajib pajak dapat menyampaikan pertanyaan kepada Account Representative atas segala aturan perpajakan yang belum WP ketahui, sehingga terjalin komunikasi yang baik diantara WP dan Account Account Representative.

Menurut Novarisna (2019), Direktorat Jendral Pajak terus melakukan dan perbaikan guna meningkatkan Penerimaan Pajak, *Account Representative* bertugas untuk memberikan Pelayanan kepada wajib pajak, juga menjalankan Fungsi Konsultasi. Konsultasi cukup penting, karena dengan adanya konsultasi wajib pajak bisa bertanya kepada Account Representative tentang segala peraturan perpajakan yang belum WP ketahui, sehingga terjalin komunikasi yang baik antara WP dan Account *Account Representative* (AR).

Subhan & Susanto (2020) juga Menjelaskan Bahwa Konsultasi bagian dari usaha untuk mendapatkan arahan, saran, nasehat, dengan orang lain, agar dapat menyelesaikan atau membrikan solusi atas permasalahan yang tengah dialami. *Account Representative* juga menjalankan fungsi konsultasi, seorang *Account Representative* (AR) memberikan saran dan arahan kepada Wajib Pajak agar dapat membantu wajib pajak dalam menghadapi permasalahan perpajakan – nya (Anggraini,2018). *Account Representative* memberikan konsultasi terhadap permasalahan yang dihadapi wajib pajak sehingga wajib pajak bisa memahami dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakan – nya dan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Peran Konsultasi AR adalah Mitra bagi (kawan) bagi Wajib Pajak dalam memberikan bimbingan (assistance) berupa informasi (information) ataupun pengetahuan (education) perpajakan. *Account Representative* juga dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Seorang *Account Representative* memiliki akses terhadap rekening Wajib Pajak (tax payer account) secara on-line. Selain itu, Wajib Pajak dapat secara mudah menghubungi *Account Representative*-nya baik secara langsung datang ke KPP maupun menggunakan telepon atau e-mail.

Tujuan adanya konsultasi yang dikemukakan Rachmawati (2018) memiliki tujuan umum dan khusus,yaitu :

- a. Tujuan Umum, Konsultasi Bertujuan agar konsulti dengan kemampuannyendiri dapat menangani secara mandiri situasi dan permasalahan yang dirasakan oleh pihak ketiga,dalam hal ini pihak ketiga mempunyai hubungan yang cukup erat terhadap konsulti sehingga permasalahan yang dialami setidaknya sebahagian bisa menjadi tanggung jawab konsulti
- b. Tujuan Khusus , kemampun diri yang dimakasud tersebut adalah dapat berupa wawasan,pemahaman dan cara – cara bertindak terkait dengan situasi atau permasalahan.

*Account Representative* (AR) juga menjalankan fungsi konsultasi,*Account Representative* memberikan konsultasi terhadap wajib pajak guna menghadapi persoalan pajaknya. Menurut Nyoman (2019) yang dikutip dari Kantor Pelayanan pajak (KPP) Tugas *Account Representative* (AR) adalah sebagai berikut :

1. *Account Representative* memberikan konsultasi meliputi ketentuan pajak yang berlaku untuk mempermudah wajib pajak dalam memahami kepatuhan dan kewajiban perpajakannya.
2. *Account Representative* mengadakan sosialisasi tentang pemenuhan hak dan kewajiban yang diberikan terhadap wajib pajak.
3. *Account Representative* memberikan gambaran terkait perundang - undangan perpajakan yang terbaru.
4. *Account Representative* menyampaikan informas atau konsultasi yang diinginkan oleh wajib pajak dengan baik, jujur,dan transparan.

seorang *Account Representative* memberikan konsultasi berbagai permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak,Sehingga Wajib Pajak dapat menemukan solusi,*Account Representative* juga memberikan tentang peraturan perundang –undangan yang berlaku.

## **b. Pengawasan Perpajakan *Account Representative* (AR).**

Menurut Nasution (2018) Pengawasan *Account Representative* merupakan suatu rangkaian untuk mengetahui dan mengingatkan apakah wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakan – nya dengan baik dan benar. Pengawasan tidak berfokus kepada satu hal melainkan memperhatikan dengan penguasaan dan memberikan laporan hasil kegiatan pengawasan, tetapi juga mengandung arti perbaikan dan meluruskan, sehingga tercapainya tujuan yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Pengawasan adalah bentuk pengharapan *Account Representative* (AR) kepada Wajib Pajak. Pengawasan sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor secara langsung dan diingatkan mengenai kewajiban perpajakan – nya.

Hardianti (2019) Mendefinisikan pengawasan merupakan rangkaian pengamatan terlaksananya seluruh kegiatan secara menyeluruh untuk meyakinkan agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan optimal dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. *Account Representative* juga harus memahami tentang kondisi wajib pajak yang ditangani – nya, sehingga apabila Wajib Pajak mengalami kendala dalam perhitungan pajak – nya maka seorang *Account Representative* mampu memberikan solusi terhadap kendala yang dialami wajib pajak tersebut. *Account Representative* memonitor Wajib Pajak, diharapkan jumlah wajib pajak yang patuh akan semakin bertambah dalam melakukan kewajiban – nya sesuai dengan undang – undang.

Dengan fungsi *Account Representative* diharapkan penanganan atas berbagai aspek akan lebih mudah di monitori, diharapkan jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan menjalankan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang – undangan sesuai dengan peraturan perundang – undangan. *Account Representative* harus Mengawasi dan mengingatkan Wajib Pajak terkait kewajibannya dengan baik dan benar, tentu akan Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri.

Pengawasan merupakan salah satu bentuk cara dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sampai dimana pelaksanaan tugas dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai (Sitoromong : 2018).

Penerapan Pengawasan Oleh *Account Representative*, dapat dilakukan melalui beberapa hal berikut ini :

1. *Account Representative* Merangkum Perhitungan Surat Tagihan Pajak dan Surat Pemberitahuan Besarnya Nilai Pajak Kepada Wajib Pajak
2. *Account Representative* Mengusulkan Pemeriksaan dan Penyidikan Sesuai dengan undang – undang yang berlaku.
3. *Account Representative* Memberikan Himabauan Mengenai Penyetoran SPT Masa & SPT Tahunan.

#### **2.1.6 Self Assesment System**

*Self Assessment System* yang diterapkan di Indonesia menempatkan administrasi perpajakan sebagai pemerintah yang menjalankan fungsi pembinaan, pelayanan, dan pengawasan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak. Tanggung jawab terhadap pelaksanaan pemungutan pajak diserahkan kepada peran aktif anggota masyarakat Wajib Pajak. Di setiap negara dengan teknik pemajakan serupa, terciptanya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) merupakan salah satu indikator pengukuran penting keberhasilan sistem perpajakan. Diperlukan kepercayaan masyarakat (*public trust*) baik terhadap integritas administrasi perpajakan maupun sistem perpajakan sebagai sarana untuk memberikan kesejahteraan kepada rakyat. Wajib Pajak mengalami perkembangan dan perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan ditandai dengan makin modern serta canggihnya administrasi Wajib Pajak, terlebih lagi dengan dukungan teknologi komputer yang menyediakan berbagai akses untuk kepentingan perpajakan. Dalam menghadapi perkembangan dan perubahan Wajib Pajak tersebut, reformasi administrasi perpajakan meliputi prosedur, tata cara atau proses perpajakan, fungsi, sistem maupun kelembagaan menjadi suatu kewajiban yang harus segera terwujud guna menyesuaikan dengan perkembangan Wajib Pajak dan perkembangan zaman (Gunadi, 2004).

System reformasi administrasi perpajakan Indonesia sebenarnya telah berjalan sejak tahun 1984, diawali dengan perubahan sistem dan teknik perpajakan yang dijelaskan dalam 3 (tiga) perangkat undang-undang. Salah satunya termasuk pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Pemungutan pajak tidak langsung melalui persyaratan pajak dipertimbangkan tidak lagi mencukupi untuk menopang aktivitas masyarakat dan belum tepat sasaran kebutuhan pembangunan, antara lain untuk peningkatan penerimaan negara, mendorong ekspor, dan pemerataan yang dibebankan pajak.

Dalam pemerataan aspek ekonomi dan perkembangan nasional suatu bangsa dapat terwujud dengan adanya sumber pendanaan yang tetap. bentuk sumber terpenting pembiayaan pembangunan adalah penerimaan pada bidang perpajakan, baik pajak langsung maupun tidak langsung. Pemerintah dalam hal ini mengatur perpajakan, sesuai dengan fungsinya, selain itu pemerintah memiliki kewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang terlampir dalam peraturan perundang - undangan perpajakan. Mewajibkan anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan Nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya (*Self Assessment System*).

Mengingat pentingnya penerimaan pajak terhadap pembangunan nasional maka Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintah atau unit tetap organisasi Departemen Keuangan yang diberi wewenang menangani masalah pemerintah pajak telah berusaha untuk menjalankan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya berdasarkan pelaksanaan program intensifikasi dan ekstensifikasi dalam bidang perpajakan. Pelaksanaan aktivitas tersebut diupayakan agar dapat berjalan secara terintegrasi, yaitu dapat berjalan lancar dan berkelanjutan.

Keberhasilan dalam target ini ditentukan oleh dua hal yang saling berkaitan yaitu kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dan sistem perpajakan yang kondusif serta sikap dan kemampuan pegawai pajak dalam melaksanakan tugasnya. *Self Assessment System* merupakan pengganti dari sistem pemungutan yang lama

yaitu *Official Assessment*. Dalam sistem *Official Assessment*, besarnya kewajiban pajak Wajib Pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus (sebutan kepada aparat pajak). Sebaliknya, dalam sistem *Self Assessment*, Wajib Pajak yang diberi kepercayaan menghitung, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang ke Kantor Pelayanan Pajak tempat ia terdaftar. Sehingga perubahan sistem pemungutan pajak tersebut, meletakkan peran serta masyarakat Wajib Pajak menjadi sangat penting dan penentu didalam menopang pembiayaan pembangunan dan jalannya melalui pembayaran pajak.

Keberhasilan *Self Assessment System* ini tidak dapat berjalan lancar tanpa adanya kerjasama yang terjalin dengan baik antara fiskus dan wajib pajak. Faktor utama sebagai penentu keberhasilan *Self Assessment System* ini adalah terwujudnya kesadaran dan kejujuran dari masyarakat khususnya wajib pajak, untuk melaksanakan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tujuan tersebut tentunya dapat tercapai dengan adanya program-program yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai alat untuk mensosialisasikan pajak secara merata kepada seluruh masyarakat, sehingga mendapat respon positif dari masyarakat dan masyarakat pun percaya kepada otoritas pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan gambaran dari pelaksanaan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Beberapa Hasil Penelitian yang membahas terkait Account Representative dilakukan oleh Intan Fharikha (2016) pada KPP Pratama Sidoarjo menjelaskan bahwa seksi pengawasan dan konsultasi berfungsi memberikan konsultasi, himbauan, dan konsultasi kepada wajib pajak, seksi pengawasan dan konsultasi, Tanggung jawab *Account Representative* adalah melakukan pengawasan, konsultasi dan memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai hal - hal yang berkaitan tentang perpajakannya . dengan menjalankan tugasnya sebagai *controlling* dan *education*, *Account Representative* jelas menekankan pada kepatuhan yang bersifat formal Wajib Pajak yang berhubungan dengan jadwal pelaporan dan keakuratan isi Surat Pemberitahuan (SPT) yang disetorkan Wajib

Pajak. Selain itu pada kepatuhan material *Account Representative* juga memperjelas informasi mengenai cara menghitung pajak terutang. Apabila terdapat indikasi penggelapan pajak ataupun Wajib Pajak mengenai objek pajaknya maka *Account Representative* dapat mengusulkan kepada Seksi Pemeriksaan untuk dilakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Di samping itu dalam melaksanakan bimbingan *Account Representative* juga berkewajiban untuk mengirimkan surat himbuan pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai bentuk pembetulan apabila Wajib Pajak mengalami kesalahan atau pengisian yang kurang lengkap.

Kusumayanthi dan Suprasto (2019) yang melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menjadikan kinerja *Account Representative* sebagai variabel independen mendapati hasil penelitian bahwa variabel kinerja *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun penelitian yang dilakukan Ashari et al. (2017) mendapati hasil penelitian yang berbeda, bahwa variabel kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Zahrani dan Mildawati (2019) bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Astana dan Merkusiwati (2017) dan Putri et al. (2019) yang melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan menjadikan sistem administrasi perpajakan menjadi variabel independen mendapati hasil bahwa variabel sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan juga berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, akan tetapi penelitian lain yang dilakukan oleh Arifah et al. (2017) mendapati hasil yang berbeda bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

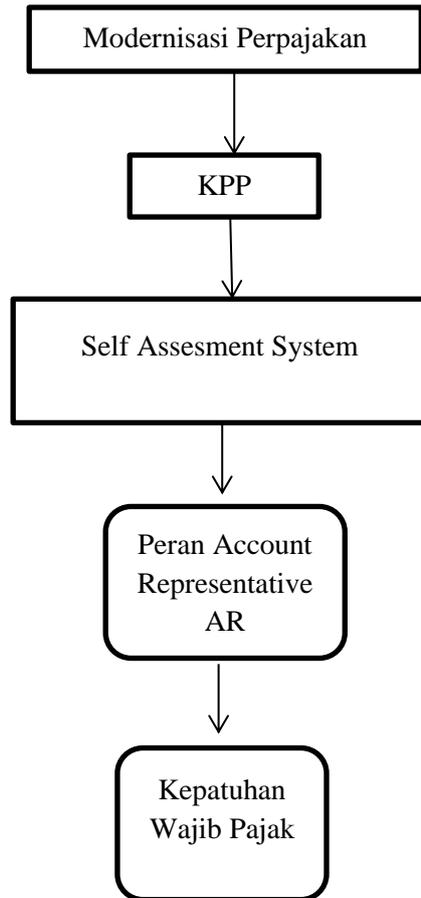
### 2.3. Kerangka Konseptual

Peranan Merupakan Aspek dinamis yang kedudukan (status) apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, setelah menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah karena yang satu bergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana dengan kedudukan, Peranan juga mempunyai arti setiap orang mempunyai macam macam peranan yang berasal dari pola – pola kehidupannya. Hal itu segalaigus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan – kesempatan yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

*Account Representative* adalah Aparat Pajak yang melakukan tugas pengawasan terkait pemenuhan kewajiban perpajakan, melayani pemberian hak - hak wajib pajak, melayani pemenuhan hak hak Wajib Pajak, dan melakukan konsultasi jika Wajib Pajak membutuhkan informasi atau hal lain terkait hak dan kewajiban Perpajakannya. *Account Representative* juga merupakan penghubung atau liason officer antara wajib pajak dan Direktorat Jendral Pajak. *Account Representative* bertanggung jawab memberikan informasi berhubungan dengan perpajakan atas atau peraturan terbaru kepada WP.

Pembentukan atau penunjukan *Account Representative (AR)* merupakan karakteristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi pajak yang telah dibentuk oleh Direktorat jendral Pajak sejak tahun 2002. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini pertama-tama dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak besar dengan adanya Keputusan Direktorat Jendral Pajak (DJP) Nomor KEP-277/PJ/UP.53/2002 tanggal 20 September 2002, Keputusan Direktorat Jendral Pajak (DJP) Nomor KEP302/PJ/UP.53/2002 tanggal 16 Oktober 2002 dan Keputusan Direktorat Jendral Pajak (DJP) Nomor KEP-304/PJ/UP.53/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang penunjukan secara definitive para Pejabat Eselon IV.

Berdasarkan Uraian diatas dapat disusun sautu kerangka konsep yang dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini.



*Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 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.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Untuk memudahkan penulis dalam menganalisa hasil penelitian maka penelitian difokuskan pada objek yang menjadi sumber informasi yaitu *Account Represenatative* itu sendiri, Kepala Seksi Pengawasan serta berbagai pihak yang terkait dan dari Object tersebut bisa didapatkan informasi mengenai Peran *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Palopo.

#### **3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan Pada KPP Pratama Palopo yang beralamat di jalan Andi Djemma No.131, Salekoe, Kec Wara Timur, Palopo, Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan februari 2023 sampai dengan selesai.

#### **3.4 Sumber Data**

##### **3.4.1 Data Prmier**

sumber data yang digunakan dalam penilitan ini adalah data primer berupa gambaran umum institusi, kinerja dari *Account representative* (AR) dan Penerapan *Self Assesment Sytem*, yang diperoleh langsung dari KPP Pratama Palopo.

### **3.4.2. Data Sekunder.**

Data Sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa hasil studi kepustakaan dan mengkaji buku – buku, refrensi – refrensi yang berkaitan dengan judul penlitian yang merupakan pendukung data primer.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data.**

### **3.5 1. *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.

### **3.5.2. *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.

### **3.5.3. *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 pada KPP Pratama Palopo.

### **2.3.Instrumen Penelitian**

Dalam Penelitian ini yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah perlunya pemahaman terkait penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan untuk penelitian baik secara akademik,

Setelah berfokus pada penelitian maka berlanjut pada pengembangan instrumen penelitian sederhana yang diharapkan menyempurnakan data dan membandingkan data yang telah ditemui melalui observasi dan wawancara dengan dasar pertanyaan wawancara (Sugiono,2018).

### **3.7 Metode 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.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 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.

##### **4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Palopo**

Kpp Pratama adalah bagian dari Direktorat Jenderal Pajak sehingga Visi dan Misi KPP Pratama sama dengan Visi dan Misi yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. yaitu:

## **1. Visi KPP Pratama Palopo**

Menjadi institusi penghimpun Negara yang terbaik dan menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

## **2. Misi KPP Pratama Palopo**

Menjamin penyelenggaraan yang berdaulat dan mandiri dengan :

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil.
- b. Pelayanan Berbasis Tekhnologi Modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban wajib pajak.
- c. Aparat pajak yang berintegritas, kompeten , dan professional.
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis system manajemen kerja.

### **4.1.3 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, penetapan 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 wewenangny 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.

### **4.1.4 Job Description KPP Pratama Palopo**

#### **1. Kepala Kantor.**

- a. Mengkordinasikan susunan rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak sebagai alat penyusunan rencana strategis wilayah kantor.
- b. Mengkordinasikan aturan rencana kerja keamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan capaian penerimaan.

## **2. Sub Bagian Umum.**

Melakukan Koordinasi tugas Pelayanan Kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta keperluan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas kantor pelayanan pajak.

## **3. Seksi Pengelolaan Data dan Informasi.**

Mengumpulkan pencarian dan pengolahan data, menyajikan informasi perpajakan, perekaman dokumentasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, pelayanan dukungan teknis computer, memantau aplikasi e-SPT dan e-Filing serta penyiapan laporan kinerja.

## **4. Seksi Pelayanan.**

Memiliki tugas melakukan menetapkan dan menerbitkan produk hukum perpajakan, mengurus administrasi dokumen dan berkas laporan pajak, penerimaan dan pengelolaan surat pemberitahuan, serta menerima surat lainnya, penyuluhan perpajakan, melakukan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

## **5. Seksi Penagihan**

Adapun tugas seksi penagihan yaitu :

- a. Penagih Aktif.
- b. Pemudaan dan angsuran tunggakan wajib pajak.
- c. Urusan penatausahaan piutang pajak.
- d. Membuat keputusan atas permohonan angsuran atau penunda pembayaran piutang pajak dari wajib pajak.
- e. Mengurus Surat Tagihan (SPT).

## **6. Seksi Pemeriksaan dan kepatuhan internal**

Memiliki tugas melakukan usulan pemeriksaan, penyusunan, rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, pemantauan serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Pengendalian intern, pengelolaan resiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi proses bisnis.

## **7. Seksi Pengawasan**

Mempunyai tugas melakukan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban wajib pajak, bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, menyusun profile Wajib Pajak, analisis kepatuhan wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib pajak dalam melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak dan melakukan evaluasi hasil seksi pengawasan dan konsultasi.

## **8. Fungsional Pemeriksaan Pajak**

Mempunyai tugas melakukan aktivitas atau kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing – masing berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

### **4.1.5 Pelayanan Terhadap Wajib Pajak**

Sebagai organisasi yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa, KPP Pratama Palopo memiliki beberapa pelayanan yang bisa didapatkan oleh Wajib Pajak yang berada pada wilayah kerjanya antara lain:

#### **1. Jenis pelayanan di TPT:**

- a. Pemberian informasi perpajakan.
- b. Penerimaan surat-surat permohonan dari WP dan surat lainnya.
- c. Penerimaan SPT Tahunan PPh.
- d. Penerimaan SPT Masa PPh dan PPn.
- e. Pembuatan NPWP.
- f. Pelayanan lainnya.

#### **2. Layanan Unggulan**

Kepastian layanan terhadap proses, jangka waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dilengkapi seperti proses penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang memiliki jangka waktu penyelesaian satu hari kerja tanpa dipungut biaya

#### **3. Bimbingan dan konsultasi oleh *Account Representative***

AR KPP Pratama Palopo melakukan konsultasi secara rutin terhadap Wajib Pajak berdasarkan dengan wilayah kerja masing-masing. Hal ini dilakukan sesuai

dengan tugas dan tanggung jawab AR sebagai pengawas kepatuhan, pelayanan, bimbingan / himbauan dan konsultasi seluruh kewajiban perpajakan WP.

Hubungan antara peran Wajib Pajak dengan kinerja AR saling berpengaruh, apalagi terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP terhadap Wajib Pajak Begitu pula yang diterangkan oleh bapak N pada hasil wawancara berikut.

“saya sebagai wajib tentu saja harus memanfaatkan dengan baik pelayanan yang telah diberikan dan dikembangkan terlebih selama ini AR yang selalu memberikan saya solusi agar tetap mematuhi aturan dan menjalankan kewajiban saya”

Selanjutnya, Bapak N juga menjelaskan mengenai konsultasi kepada AR jika mengalami kendala terkait pelaporan perpajakan-nya berikut :

“jadi apabila saya mengalami kendala dengan cepat saya melakukan konsultasi kepada *Account Representatvie* dan kemudian akan dijelaskan secara rinci solusi terhadap kendala yang saya alami ”

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak H selaku Wajib Pajak pada hasil wawancara berikut :

“dengan adanya *Account Representative* dapat memudahkan saya untuk memahami tahapan pelaporan perjakan kemudian saya bisa dengan bebas dan nyaman berkonsultasi dengan AR baik itu secara langsung maupun virtual jika ada kendala yang begitu besar biasanya AR memberikan arahan langsung untuk mendatangi KPP ”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* dan Wajib pajak memiliki hubungan yang baik dan memberikan kenyamanan satu sama lain untuk berinteraksi guna berkonsultasi terhadap masalah perpajakan yang dialami, dengan hubungan dan komunikasi yang terjalin dengan baik Wajib Pajak akan memahami peraturan perpajakan dan menjalankan kewajiban perpajakannya.

#### **4. Help Desk**

Merupakan pelayanan bagi WP untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan mengenai perpajakan secara umum.

#### **5. Information Desk**

Merupakan pelayanan garda depan dijaga oleh seorang petugas yang bertugas memberikan informasi dan petunjuk kepada WP mengenai jenis-jenis pelayanan yang bisa didapatkan WP.

### **4.2 Data Fokus Penelitian**

#### **4.2.1 Kinerja *Account Representative (AR)* pada KPP Pratama Palopo**

##### **1. Kualitas Kerja (Quality Of Work)**

Kualitas kerja adalah bagian dari hasil kinerja pegawai setelah menjalankan tugasnya baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan perkembangan KPP dan hasil prestasi serta akan dipertanggungjawabkan kepada atasan. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo, *Account Representative* sebagai aparat yang berhubungan langsung dengan wajib pajak memiliki peran penting dan memiliki target yang telah ditetapkan. Untuk menunjang prestasi kinerja yang merupakan hasil kinerja pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas dilakukan wawancara kepada bapak D dan S selaku narasumber *Account Representative* Seksi Pengawasan pada tanggal 14 April 2023.

“Dalam capaian kinerja pegawai tentu saja kami sebagai AR yang mendapatkan tugas sedemikian rupa menjalankan sesuai dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) semaksimal mungkin. Apabila kedepannya hasil dari kerja kita masih belum mencapai target maka akan diperbaiki dan apabila sudah memenuhi target akan dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi untuk periode selanjutnya. Karena target pajak itu sendiri diturunkan melalui APBN, penerimaan ada beberapa jenis yaitu penerimaan pajak dan non pajak kemudian nantinya kantor pusat yang menyebarkan target kepada beberapa kanwil.

masing – masing KPP (Break down) dan kantor pusat tetap melakukan control dengan mengecek progress dan membandingkan progress dari tahun sebelumnya.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak D selaku Account Representative pada tanggal 14 April 2023.

“kantor pusat melakukan controlling dengan melihat apakah *Account Representative* berdasarkan Standar Operasioanl Procedure (SOP), karena dalam sautu organisasi tentunya terdapat budaya kerja dimana kebiasaan *Account Represenatative* harus menaati SOP dan IKU tersebut sebagai pedoman kerja. AR. Maka dari itu kantor pusat melakukan Break down agar tetap melihat sejauh mana progress kerja dari *Account Representative*”

Berdasarkan Hasil Wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas, pencapaian kinerja berdasarkan kuantitas dan kualitasnya sudah terpenuhi sesuai dengan sasaran strategis dan indikator kinerja utama (IKU) dan data yang diperoleh dalam pencapaiannya selalu ada peningkatan dan adanya target pencapaian yang tiap tahunnya.

## **2. Ketepatan Waktu (*Promptnees*)**

Tindakan pegawai dalam menjalankan tupoksinya dalam lingkup kantor yaitu mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin. Setiap tugas yang diberikan kepada pegawai memiliki tenggat waktu tertentu yang harus terpenuhi guna melatih kedisiplinan Dalam wawancara pada tanggal 14 April 2023 pada *Account Representative* adalah sebagai berikut.

“pengawasan oleh atasan dan pemanfaat data yang sudah ada baik internal maupun eksternal karena ada banyak data perpajakan yang dapat digunakan Account representative dan tergantung pengelolaannya seperti apa dan selebihnya tergantung cara eksplorasi wilayah”

Hubungan antara peran Wajib Pajak dengan kinerja AR saling berpengaruh, jika ada wajib pajak tidak bisa memnuhi syarat yang dibutuhkan maka hal ini dapat menghambat kelancaran kinerja AR. Begitu pula yang diterangkan pada hasil wawancara

“untuk ketepatan waktu kita selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu yang waktu yang diberikan akan tetapi terkadang WP mengalami hambatan pada pelaporan SPT dan jika sudah lengkap langsung diproses dalam jangka waktu sesuai dengan peraturan”

Selanjutnya, Bapak D juga menjelaskan mengenai tugas lainnya yang harus dikerjakan *Account Representative* sebagai berikut :

“biasanya kepala seksi juga memberikan tugas tambahan seperti mengomplikasi atau kerjaan adhoc.tapi juga tidak terlalu mengganggu hanya sekedar pekerjaan tambahan saja”

apabila terdapat pegawai maupun *Account Representative* yang tidak menerapkan disiplin kerja terdapat sanksi yang akan diberikan sesuai dengan apa yang disampaikan pada wawancara, sebagai berikut :

“untuk sanksi tentu saja ada,misalnya terdapat keterlambatan di KPP Pramata Palopo, masuk ada pukul 08.00 dan pulang pada pukul 17.00, ada finger print yang berfungsi mencatat jam hadir pegawai, jika pegawai terlambat datang, maka tentu saja terdapat sanksi yang diberikan berupa pengurangan nilai presensi untuk setiap kali keterlambatan, misalnya saja terlambat 30 menit maka akan ada pengurangan sekian persen pada nilai presensi kehadiran. Masing - masing berbeda untuk untuk setiap keterlambatan, begitupun berlaku untuk jam pulang yang terlalu cepat dari jadwal yang ditetapkan akan mendapatkan sanksi yang serupa.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pola perilaku yang diterapkan oleh KPP Pratama Palopo sesuai dengan peraturan – peraturan yang sudah ada Ketepatan Waktu untuk AR sudah sesuai dan memenuhi target yang ditetapkan. Dari pendapat diatas juga dapat disimpulkan bahwa dalam keahlian untuk penilaian kerja tidak terlepas dari ilmu akuntansi yaitu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan menggunakan procedure – procedure Sarana Strategis (SS) dan Indikator Kinerja Utama (IKU) serta budaya kerja.

### **3. Inisiatif (*initiative*).**

Tindakan dalam hal ini yang dimaksud adalah kesadaran Account Representative untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang mereka miliki tanpa harus bergantung kepada atasannya. Dalam wawancara Bapak S mengatakan bahwa :

“Account Representative selalu berpatokan kepada IKU dan nantinya itu akan mengatur apa saja yang menjadi tugas AR untuk dicapai pada tahun tersebut jadi AR bisa melihat misalnya per triwulan sudah harus tercapai sampai akhir tahun misalnya 100% pada akhir tahun, jadi itu menjabarkan hal hal yang akan dicapai AR khususnya terkait penerimaan pajak tapi diluar itu pun juga AR bisa melakukan Inisiatif lain selagi tidak bertentangan dengan aturan.”

Pendapat lain juga disampaikan oleh Bapak D pada wawancara, yaitu sebagai berikut

“Jika ada aturan baru maka dilakukan penyesuaian jadi dilakukan kombinasi antara aturan yang diberikan atasan yang diperintahkan dan selebihnya AR pun bisa melakukan inisiatif selagi tidak menyalahi aturan, misalnya ketika AR berinisiatif untuk meminta penjelasan kepada WP untuk melakukan pendekatan dengan cara sedemikian rupa.”

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa AR telah menjalankan tugasnya dengan baik dan mampu membrikan ide untuk menyelesaikan tugasnya dengan mandatingi WP secara langsung untuk melakukan konsultasi.

#### **4. Kemampuan (Capability)**

Kemampuan (Capability) merupakan salah satu faktor utama yang harus dimiliki oleh *Account Representative*, dalam hal ini juga perlu diperhatikan oleh KPP Pratama Palopo, untuk dapat memenuhi pelaksanaan tugas sesuai dengan Indikator Kinerja Utama (IKU), dijelaskan dalam wawancara sebagai berikut :

“KPP Prtama palopo selalu mengadakan pelatihan guna meningkatkan kemampuan *Account Representative*, salah satunya melalui bimbingan teknis yang rutin dilakukan atas perintah dari kantor pusat dan juga kantor wilayah dengan jadwal yang telah disesuaikan tergantung kebutuhan hal ini dilakukan agar AR bisa mengikuti perubahan situasi baik dalam kantor maupun diluar kantor .”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa AR pada KPP Pratama Kota Palopo selalu diberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan yang baik dengan dukungan dari kantor pusat dan kantor wilayah melalui kegiatan bimbingan dan teknis yang dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhannya.

#### **5. Komunikasi (Communication)**

Komunikasi merupakan sarana yang dilakukan oleh atasan dengan bawahannya untuk mengemukakan ide dan pendapatnya dalam menangani permasalahan yang terjadi. Komunikasi yang baik akan menimbulkan kerjasama yang baik pula dan akan terjalin hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, dan juga dapat menghasilkan sikap tenggang rasa sepenanggungan.

Hal ini sangat diperlukan dalam pelaksanaan program kinerja agar meningkatnya rasa kepedulian dan tidak terjadinya miss komunikasi antara rekan *Account Representative* maupun terhadap atasan, Dalam wawancara yang menjelaskan sebagai berikut :

“terkait hal – hal yang kompleks material formal, apabila membutuhkan saran atasan maka dilakukan komunikasi atau bahkan eskalasi ke pusat melalui kanwil apalagi terkait masalah system.”

Selanjutnya dijelaskan lagi oleh bapak S berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Kami pun sebagai AR juga menjalankan apa yang ada sesuai dengan tupoksi masing – masing sebagai acuan dalam pelaksanaan kerja dan menjalin Kerjasama antara AR dan kemudian dari komunikasi itulah akan memunculkan ide serta gagasan.”

Untuk AR komunikasi dengan atasan juga sangat penting seperti yang dijelaskan bapak darmawan bahwa :

“Komunikasi untuk AR merupakan hal yang penting sekali karena terdapat masalah yang timbul dan berhubungan dengan WP maka AR harus bediskusikan dan memikirkan solusi dengan kepala seksi. Hal yang sama juga terjadi antara AR dengan WP, AR harus bisa memberikan solusi yang terbaik untuk WP dan mampu berkomunikasi dengan baik sehingga WP menjadi Kooperatif.”

Dengan demikian dapat diketahui bahwa komunikasi adalah salah satu faktor terpenting yang menjadi penentu keberhasilan dan tidaknya tugas dan tanggungjawab AR pada KPP Pratama Palopo.

#### **4.2.2 Faktor Pengaruh Kinerja *Account Representative***

Kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palopo dipengaruhi beberapa faktor:

##### **1. Faktor Individu**

Faktor individu merupakan hal yang sangat berpengaruh untuk melihat kinerja seseorang. Individu harus memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani).

Dengan integritas yang tinggi otomatis terdapat fungsi psikis dan fisik yang optimal, maka individu tersebut akan memiliki konsentrasi yang baik pula. Konsentrasi yang baik merupakan modal utama individu untuk mengelola dan memanfaatkan potensi dirinya secara optimal dalam menjalankan kegiatan maupun aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan. Berdasarkan penjelasan tersebut dilakukan wawancara pada tanggal 14 April 2023 sebagai berikut:

“Kita sebagai AR berusaha semaksimal mungkin untuk mengayomi seluruh rekan AR dengan menjaga suasana kerja lebih kondusif sehingga keadaan psikis AR tidak terganggu.”

Hal serupa juga dijelaskan oleh Bapak S pada wawancara sebagai berikut :

“Kita selaku AR selalu menjaga keadaan baik jasmani maupun rohani, karena terkadang kita juga perlu untuk turun ke lapangan berhadapan langsung dengan WP, maka lingkungan kerja yang baik juga sangat mempengaruhi. Namun kita sebagai Individu juga tentu sering kali ada masalah yang dihadapi dan itu tidak bisa dihindari. Maka solusinya yaitu bersikap profesional saja, menjalankan tugas sesuai dengan tupoksinya dan sebaik mungkin.”

Dalam wawancara pada tanggal 14 april 2023, Bapak S juga menjelaskan salah satu contoh sebagai berikut:

“untuk faktor individu masalah yang sering kita hadapi berkaitan dengan pengalaman kerja, biasanya saat berhadapan dengan WP, bagi para senior yang telah memiliki pengalaman akan mudah untuk mendekati WP.

Mereka sudah paham bagaimana cara menangani WP yang bermasalah, tetapi untuk AR baru mereka harus mendekati WP dengan hati-hati dan perlu banyak belajar.”

Dengan demikian dapat diketahui bahwa faktor individu sangat memiliki peran penting dalam lingkup kerja dikarenakan individu merupakan yang menjalankan seluruh aktivitas .Begitu pula AR pada KPP Pratama Palopo, AR yang bertugas untuk mengawasi wajib pajak secara langsung diharuskan memiliki fisik yang prima dan keadaan psikis yang baik agar bisa berkomunikasi dan memberi solusi kepada wajib pajaknya.

## **2. Faktor Lingkungan Kerja**

Individu akan merasa nyaman karena adanya lingkungan kerja yang baik sebagai pendukung dalam pencapaian prestasi kerja. Faktor lingkungan yang dimaksud adalah uraian jabatan yang jelas, hubungan kerjayang harmonis, adanya jenjang karir, dan fasilitas kerja yang memadai. Bapak D menjelaskan dalam wawancaranya sebagai berikut:

“jika tidak memiliki kerjasama dengan rekan AR pasti akan susah untuk berkembang maka dari itu sangat penting, suasana kantor yang nyaman dan atasan yang bisa mem back up jika terdapat masalah dan rekan AR yang dapat berbagi pengetahuan.”

Lingkungan organisasi juga meliputi sarana prasarana yang mendukung seluruh kegiatan individunya, maka Bapak D menjelaskan kembali dalam wawancaranya bahwa:

“KPP Pratama Palopo sangat menunjang keperluan sarana dan prasarana dari AR sendiri, AR yang mobilitasnya cukup tinggi dengan visit dimana dimana harus menunjang wajib pajak, maka pihak KPP Pratama menyediakan mobil

untuk kunjungan visit, akan tetapi itu bukan menjadi penghambat dikarenakan kendaraan pribadi kita juga lebih nyaman dan dirasa lebih cepat .”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lingkungan organisasi pada KPP Pratama Palopo sudah sangat bagus. KPP Pratama Palopo menyediakan apa saja kebutuhan yang diperlukan oleh AR dalam menunjang kinerjanya.

Hal ini dapat dilihat dari adanya briefing pagi untung membangun keharmonisan antara pegawai kemudian juga dengan adanya peluang berkarir yang baik serta fasilitas yang diberikan untuk menunjang pekerjaan AR.

### **4.3 Analysis dan Interpretasi Data**

#### **4.3.1 Indikator Kinerja *Account Representative***

Setiap kantor selalu menjalankan kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. kinerja pegawai merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan salah satu konsep Akuntansi yaitu penerapan PSAK sebagai pengukuran (measurement) atau penilaian (value) serta mengatur hal – hal berkaitan pencatatan dan penyajian data akuntansi dengan tujuan agar pelaporan mudah di pahami , begitupun pada KPP Pratama Palopo terdapat Indikator Kinerja Utama yang menjadi penjabaran tugas sekaligus sebagai acuan dalam pelaksanaan – nya.

Demi tercapainya tujuan tersebut diperlukan adanya ukuran atau indikator terhadap hasil kerja yang telah dilaksanakan. menurut Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa keberhasilan kinerja dari setiap individu harus didasarkan atas beberapa aspek yaitu kualitas kerja (quality of work); ketepatan waktu (promptnees); inisiatif (initiative); kemampuan (capabitlity); dan komunikasi (communication).

Berdasarkan dari indikator tersebut yang menyebutkan bahwa setiap program akan terlaksana dengan optimal dan dalam pencapaiannya akan sesuai dengan tujuan . Berikut ini analisis yang peneliti terhadap kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo

## **1. Kualitas Kerja (*Quality Of Work*).**

Menurut Sedarmayanti (2009), kualitas kerja mengacu pada tingkat hasil kerja yang dicapai berdasarkan kesesuaian dan kondisi kesiapan yang matang yang menghasilkan imbalan dan perkembangan yang pesat melalui peningkatan pemahaman dan keterampilan yang terukur sebagai respon terhadap tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. *Account Representative* (AR) wajib menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok yang telah ditetapkan. Hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan para AR yang menjalankan tugas dan fungsinya di KPP Pratama Palopo sebagaimana diatur oleh Ditjen Pajak menunjukkan bahwa seluruh program kinerja telah berhasil dicapai baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Kepala Seksi Pengawasan melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan program kinerja untuk memastikan peningkatan kualitas kerja. Berdasarkan teori indikator kinerja Sedarmayanti dan data hasil wawancara dengan AR, dapat disimpulkan bahwa program kinerja telah mencapai dan memenuhi Sasaran Strategis (SS) dan Key Performance Indicators (IKU) setiap tahunnya, baik secara kuantitas maupun kualitas, sehingga menghasilkan dalam kualitas kerja yang optimal.

## **2. Ketepatan Waktu (*Promptnees*)**

Menurut Sedarmayanti, salah satu metrik kinerja yang krusial adalah ketepatan waktu. Faktor ketepatan waktu tergantung pada apakah waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target waktu yang direncanakan. Semua tugas ditujukan untuk diselesaikan dalam batas waktu untuk menghindari penumpukan pekerjaan. Ketepatan waktu adalah aspek penting dari setiap karyawan, dan juga merupakan persyaratan penting untuk melaksanakan program kinerja. Peneliti menemukan bahwa penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target waktu yang direncanakan. Namun terkadang, tugas tambahan dari kepala seksi dan data wajib pajak yang tidak lengkap dapat sedikit menghambat pekerjaan *Account Representative* karena kurangnya pengetahuan dan kerjasama.

Para peneliti telah melaporkan bahwa tingkat kedisiplinan jam kerja Account Representative patut dipuji. Persentase kehadiran masing-masing Account Representative memenuhi target yang menunjukkan hal yang sama. Selain itu, jika ada pegawai yang tidak mematuhi disiplin jam kerja, maka akan dikenakan sanksi sesuai aturan yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Setelah melakukan wawancara dengan Account Representative terkait dengan teori indikator kinerja Sedarmayanti, peneliti menyimpulkan bahwa KPP Pratama Palopo telah mencapai hasil yang baik dalam hal ketepatan waktu penyelesaian tugas pokok yang selaras dengan Sasaran Strategis (SS) dan Key Performance Indicators (IKU). Selain itu, ketepatan waktu jam kerja juga terjaga dengan baik, dan sanksi diberikan sesuai kebutuhan.

### **3. Inisiatif (*initiative*)**

Menurut Sedarmayanti, kinerja pegawai bisa dinilai dari inisiatifnya. Inisiatif mengacu pada kemampuan karyawan untuk menghasilkan ide dan melaksanakan tugasnya tanpa hanya mengandalkan atasannya. Ini adalah keterampilan penting yang dibutuhkan individu untuk mengatasi hambatan terkait pekerjaan dan masalah mendesak, dan untuk menghasilkan solusi yang cepat dan akurat.

Peneliti mengamati selama wawancara bahwa Account Representative menunjukkan kesadaran diri dan inisiatif yang baik. Misalnya, ketika menghadapi masalah yang disebabkan oleh wajib pajak, Account Representative secara proaktif mendekati mereka dengan berbagai cara yang bermanfaat untuk mencapai tujuan kerja. Berdasarkan temuan penelitian dan teori indikator kinerja Sedarmayanti, terlihat bahwa Account Representative perlu memiliki kesadaran diri dan inisiatif untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan program kerja di KPP Pratama Palopo.

#### **4. Kemampuan (Capability)**

Sesuai teori Sedarmayanti tentang faktor kinerja, faktor kapabilitas merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja individu. Faktor ini dapat dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan serta dapat berperan sebagai motor penggerak. Kemampuan mengacu pada keahlian karyawan untuk beradaptasi dengan organisasi dan menyelesaikan tugas yang diberikan. Riset kami, berdasarkan wawancara dan pengumpulan data, menunjukkan bahwa Account Representative memiliki tingkat efektivitas yang baik.

Karena agensi kami mengandalkan sumber daya manusia untuk setiap program, sangat penting bahwa Account Representative memiliki latar belakang pendidikan yang baik dan setara. Hal ini akan membantu pelaksanaan program kinerja.

Penelitian ini berdasarkan teori indikator kinerja Sedarmayanti menunjukkan bahwa Account Representative di KPP Pratama Palopo memiliki kapabilitas yang sangat baik. Dengan latar belakang pendidikan yang baik dan setara, serta pelatihan yang tepat, mereka akan mampu mengimplementasikan program kerja secara efisien.

#### **5. Komunikasi (Communication)**

Komunikasi, menurut Sedarmayanti, adalah interaksi antara atasan dan bawahan untuk menyampaikan pendapat dan saran sekaligus menyelesaikan masalah. Komunikasi yang efektif mengarah pada kerja sama yang lebih baik, hubungan yang harmonis antara karyawan dan atasan, dan toleransi. Hal ini penting dalam pelaksanaan program kinerja untuk menghindari miskomunikasi antar karyawan.

Peneliti melihat dari hasil survei terdahulu bahwa komunikasi di lingkungan KPP Pratama Palopo patut diapresiasi. Hasil survei juga menunjukkan bahwa kerja tim di antara para pekerja didasarkan pada tanggung jawab dan peran yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur dalam melaksanakan tugas. Selain itu, semua tugas akan disinkronkan atau disampaikan dengan benar.

Dengan mempertimbangkan survei-survei sebelumnya yang dilakukan dengan model indikator kinerja Account Representative dan Sedarmayanti, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar seluruh karyawan sangat penting untuk mencegah terjadinya salah tafsir dalam pelaksanaan tugas.

#### **4.3.2 Faktor – faktor Peningkatan Kinerja**

Dalam setiap pelaksanaan skema di KPP Pratama Palopo, selalu ada determinan yang mempengaruhi peningkatan kinerja determinan untuk meningkatkan kerja atau kinerja pribadi dalam lembaga adalah determinan yang berasal dari dalam (intrinsik) dan determinan yang berasal dari luar (ekstrinsik). Penentunya adalah sebagai berikut:

##### **1. Faktor Individu**

Dari sudut pandang psikologis, orang normal adalah seseorang yang menunjukkan koherensi yang kuat antara fungsi spiritual dan fisiknya. Koherensi ini menghasilkan fokus yang sangat baik, yang merupakan aset penting bagi individu yang ingin memaksimalkan potensi mereka dalam mencapai tujuan terkait pekerjaan. Berangkat dari teori tersebut, para Account Representative di KPP Pratama Palopo berupaya untuk menjunjung tinggi kesejahteraan lahir dan batin, baik secara pribadi maupun tim, dengan menumbuhkan sikap saling menghargai dan menjaga keharmonisan lingkungan kerja.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa suatu perusahaan akan beroperasi secara efektif jika karyawannya berada dalam kondisi kesehatan fisik dan psikologis yang baik, sehingga dapat fokus pada tugas-tugasnya

## **2. Faktor Lingkungan Kerja**

Faktor suasana kerja memegang peranan penting dalam mendukung individu untuk mencapai prestasi kerja yang prima. Aspek lingkungan organisasi yang dimaksud meliputi garis besar pekerjaan yang jelas, tenaga yang memadai, tujuan kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja yang bersahabat, suasana kerja yang penuh hormat dan energik, peluang karir, dan fasilitas kerja yang relatif memuaskan. Berpegang pada teori tersebut, KPP Pratama Palopo berupaya menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi seluruh pekerja, khususnya Account Representative, yang merupakan kunci utama pelaksanaan program kerja. KPP Pratama Palopo menawarkan fasilitas psikologis dan fisik yang sangat baik kepada karyawannya dan peluang luas bagi Account Representative dan pekerja lainnya untuk memajukan karir mereka, sehingga mendorong mereka untuk meningkatkan kualitas mereka di semua lini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif menginspirasi pekerja untuk bekerja secara optimal, memungkinkan mereka mencapai tujuan yang ditetapkan oleh program kerja.

### **4.3.1 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 indikator 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 ditingkatkan	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 ditingkatkan 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 1 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 menentukan kinerja dari seorang *Account Representative (AR)*.

Berikut ini Tabel 2 adalah jumlah wajib pajak di KPP Pratama Palopo untuk tahun 2021 dan 2022

**Tabel 2. Pertumbuhan WP Badan dan OP Non Karyawan di KPP Pratama Palopo tahun 2021 s.d 2022**

<b>Jenis WP</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Pertumbuhan</b>	<b>%</b>
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 peningkatan 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**

<b>Seksi</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
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 3 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 Assessment 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 ntuk tahun 2021-2022 sudah di atas target.

Selanjutnya, Peneliti melakukan evaluasi terhadap kinerja *Account Representative* yang menjalankan fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi. Dalam pembahasan ini peneliti melakukan evaluasi terhadap pencapaian penerimaan pajak, pertumbuhan penerimaan pajak, serta kontribusi penerimaan pajak yang dibagi berdasarkan kontribusi penerimaan pajak dan kontribusi penerimaan pajak wajib pajak per jenis untuk periode tahun 2021 s.d 2022.

Seperti yang diketahui bahwa target penerimaan pajak yang dibebankan kepada KPP Pratama Palopo Penelitian menunjukkan bahwa secara umum kontribusi penerimaan pajak yang di peroleh KPP Pratama Palopo setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut dapat dibagi berdasarkan penerimaan pajak perjenis pajak, terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Lainnya. Hal tersebut dilihat dari hasil akumulasi perhitungan seluruh pajak selama tahun 2021 s.d 2022

Hal ini disebabkan adanya peran dari *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi menjadi lebih focus dalam mencapai taget, yang secara agregat memberi pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian target penerimaan fungsi *Account Representative* membawa perubahan yang lebih baik terhadap kinerja *Account Representative*.

Fungsi *Account Representative* memberikan keleluasaan waktu dalam melakukan penggalian potensi terhadap Wajib Pajak yang diawasi, *Account Representative* lebih berfokus dalam bekerja tanpa disibukkan oleh hal-hal yang bersifat administratif. *Account Representative* dapat memberikan informasi maupun klarifikasi data perpajakan terhadap himbauan yang disampaikan, sehingga penanganan Wajib Pajak lebih fokus terhadap permasalahan yang dihadapi Dengan adanya *Account Representative*, waktu yang diperlukan dalam menganalisa data/atau keterangan Wajib Pajak lebih banyak, produktivitas bekerja dalam membuat himbauan kepada Wajib Pajak lebih

meningkat, sehingga memudahkan bagi *Account Representative* dalam mencapai IKU (Indikator Kerja Utama) yang ditargetkan. Selain itu, pelayanan terhadap Wajib Pajak yang di himbau lebih cepat teratasi *Account Representative* dapat bekerja lebih fokus, hal ini dimaksudkan agar target penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak baik dalam hal pembayaran maupun pelaporan dijalankan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuzula (2015) bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dampak dari kepatuhan tersebut membuat administrasi perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak menjadi lebih rapih dalam pelaporan dan pembayarannya yang pada akhirnya memberikan dampak baik terhadap penerimaan pajak.

#### **4.3.2 Peningkatan Kualitas Sumberdaya Manusia**

##### **1. Acara Pagi**

Acara diselenggarakan setiap hari Senin-Jum'at pukul 07.45 WIB diiringi dengan sharing, berbagi pengetahuan, dan ditutup dengan do'a bersama sehingga menciptakan suasana kekeluargaan dan kondusif antar pegawai.

##### **2. In House Training (IHT)**

Dilaksanakan secara periodic dalam rangka meningkatkan kemampuan teknis dan pengetahuan para pegawai KPP Pratama Palopo.

##### **3. Sistem Penghargaan dan Hukuman (Reward and Punishment)**

Sistem ini diterapkan kepada seluruh pegawai di lingkungan KPP Pratama Palopo untuk memberikan motivasi kerja sekaligus sebagai alat monitoring pelaksanaan tugas setiap pegawai.

##### **4. Kegiatan Kerohanian**

Merupakan pembinaan mental spiritual dengan mengadakan kegiatan rutin mingguan sesuai dengan agama masing-masing.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. 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.

Dari hasil penelitian di lapangan tentang Kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batu dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

#### **1. Kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama Palopo dikaitkan dengan indikator kinerja.**

##### **a. Kualitas kerja (*quality of work*)**

Dilihat dari kualitas kerja, *Account Representative* pada KPP Pratama Palopo mampu memenuhi aspek kualitas maupun kuantitas dalam pelaksanaan program kinerja demi terciptanya kualitas kinerja yang baik sesuai dengan dengan Sasaran Strategis (SS) dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

##### **b. Ketepatan Waktu**

Adanya target dan tenggang waktu yang diberikan oleh KPP Pratama Palopo dapat dilakukan dengan cukup baik oleh *Account Representative* walaupun dengan adanya sedikit kendala dari Wajib Pajak yang sering kali kurang kooperatif dalam proses pelaksanaannya.

**c. Inisiatif (*Initiative*)**

Account Representative selalu dituntut untuk memiliki inisiatif yang tinggi terutama saat menghadapi Wajib Pajak yang tidak kooperatif. AR pada KPP Pratama Palopo sudah cukup baik dalam hal ini dapat dilihat dari target setiap tahunnya yang selalu terpenuhi.

**d. Kemampuan (*capability*)**

Kemampuan kerja yang dimiliki oleh Account Representative pada KPP Pratama Palopo sudah sangat baik, seluruh AR memiliki latar belakang pendidikan yang sama rata Account Representative juga masih bisa mengembangkan dirinya dengan dukungan dari KPP Pratama sendiri yaitu melalui pelatihan.

**e. Komunikasi (*communication*)**

Komunikasi yang dilakukan oleh Account Representative dengan atasannya maupun dengan rekan kerja serta dengan Wajib Pajak pada KPP Pratama Palopo sudah sangat baik. Beban kerja Account representative juga menjadi lebih ringan ketika AR dapat berbagi masalah yang dihadapi dengan atasan maupun dengan rekan sesama AR.

Penerapan konsep akuntansi pada KPP Pratama Kota Palopo sudah berjalan dengan semestinya, yaitu dengan system pengendalian dan internal control yang baik dengan mentransformasikan kebiasaan kinerja sektor publik menjadi orientasi dan dipacu untuk berkompetisi sehat. KPP Pratama Palopo membentuk Account Representative dengan menerapkan sistem reward and punishment dimana hak yang didapat sesuai dengan kewajiban yang dilakukan. KPP Pratama Kota Palopo memberikan kesempatan para pegawainya untuk berkompetisi mencapai target kinerja masing-masing.

## **2. Faktor –Faktor Peningkatan Kinerja**

### **a. Faktor Individu Faktor Individu**

tidak menjadi penghambat dalam pelaksanaan program pada KPP Pratama Palopo dikarenakan Account Representative memiliki kemampuan yang baik dengan latar belakang pendidikan yang baik serta mampu berkomunikasi dan berinisiatif dalam menghadapi Wajib Pajaknya. *Account Representative* juga didukung dengan baik oleh KPP Pratama sehingga keadaan psikis dan fisik AR terjaga sehingga mampu bekerja dengan baik.

### **b. Faktor Lingkungan Organisasi**

Account Representative pada KPP Pratama Palopo memiliki Lingkungan kerja organisasi yang baik. Adanya peluang berkarir, hubungan kerja yang dijaga agar tetap harmonis, komunikasi kerja yang baik, fasilitas kerja yang terpenuhi serta adanya peluang karir yang menjanjikan menjadikan motivasi bagi AR untuk terus meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama Palopo dengan ketidakseimbangan antara jumlah *Account Representative* dengan jumlah Wajib Pajak masih bisa ditangani dengan baik oleh *Account Representative*. Adanya kemampuan, komunikasi, inisiatif, ketepatan waktu dan kualitas kerja yang baik serta Individu dan Lingkungan Organisasi yang baik sangat mendukung pelaksanaan program kerja yang telah direncanakan dan mampu mencapai target.

## **B. 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

- Helmiyanti (2018). The Influence of Consciousness, Tax Penalty, and the Quality of Tax Authorities Service on Tax Compliance. *Journal of Accounting and Business Education*, 1 (2), hal.286-297.
- 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 .

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 Tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak.

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Perubahan keempat Undang- Undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Yunasha (2018). Reformasi Administrasi Perpajakan, Dalam Heru Subyantoro dan Singgih Raphat, peny., Kebijakan Fiskal : Pemikiran, konsep, dan Implementasi. Jakarta : Penerbit Buku Kompas.

Wellyando (2008). Akuntansi Sektor Publik, Edisi Kedua. Penerbit ANDI. Yogyakarta.

Nyoman (2019). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Novarisna (2019). Perpajakan Isu-Isu Kontemporer. Jakarta: Salemba Empat

Kemenkeu No.519/KMK.01/2003 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat jendral Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan.

Kemenkeu No. 254/KMK.01/2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, terdapat penambahan beberapa unit Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan .

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan .

Bappenas, 2007. Mekanisme Pelaksanaan Evaluasi Kinerja dengan Penyusunan Indikator Dan Sasaran. Bappenas. Jakarta.

Nasution. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.

Nuzula, F., Handayani, SR., Azizah, DF,. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Administrasi BisnisPerpajakan (JAB) Vol. 6 No. 2

Hardianti. (2019). Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-15/PJ/2015 tentang Pedoman Penerapan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor-242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor-32/PJ/2014 tentang Tata Cara Pemberian Surat Keterangan Fiskal. Purnomo, Hadi. 2004.

Reformasi Administrasi Perpajakan. Pada Heru dan Singgih Riphath. Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit Buku Kompas. Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Subhan & Susanto (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Administrasi Bisnis Perpajakan (JAB) Vol. 6 No. 2.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak

Sitoromong (2018). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Penerbit Refika Aditama, Bandung

Gunadi (2004). Reformasi Administrasi Perpajakan, Dalam Heru Subyantoro dan Singgih Riphath, peny., Kebijakan Fiskal : Pemikiran, konsep, dan Implementasi. Jakarta : Penerbit Buku Kompas.

Farikha Intan (2016). Perpajakan : Teori dan Aplikasi. Jakarta: Raja Grafindo

Kusmayanthi & Suprasto. (2019). Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assesment System, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Jurnal Bidang Ilmu Ekonomi. Vol. 12 No.1 2017. ISSN 2528-7672

Astana, Merkusiwati., & Arifah. (2019). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable. Procedia - Social and Behavioral Sciences.

Sukmadinata (2017). A Study On Income Tax Payers Perception Towards Electronic Filing, 22

Sugiono (2018). Metodologi Penelitian, Bandung: Remaja Rosdakarya

Resmi, Siti, 2012. Perpajakan : Teori dan Kasus. Edisi ke-6. Jakarta: Salemba Empat.