

## Tanggapan Atas Pelaksanaan Tugas Account Representative Oleh Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung)

Urip Santoso,

*It is an obligation to each citizen to pay tax, however there is a lack of citizens' awareness about paying taxes. Therefore, government has to make serious efforts to dig up tax revenue possibilities through tax regulations.*

*Because of the environment and business changes, Direktorat Jenderal Pajak believes that it is a necessity to adjust and to improve its organizational structure, especially improvement in human resources, with the existence of account representative. The role of the account representative are to connect, to serve, to advise, and to supervise tax payers to implement rights and obligations of the tax payers so that the tax payers will not experience difficulties or having any disadvantages because of the bureaucracy.*

*It is expected that account representative can increase the obedience of the tax payers to fulfill their obligations.*

The purpose of this study is to determine the Response for Account Representative (AR) Task Implementation By Taxpayers at Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

*This research used several theories, such as obedience theory, account representative theory, and tax theory. Besides these theories, researcher used analysis of maximum-minimum index.*

The results showed that the task of Account Representative in connection with the execution of tasks, it turns out oversight duties more dominant than other duties, which are for services and coaching. However, in performing its supervisory duties, Account Representative, keep doing good service to the taxpayer. This is performed in order to support their primary task.

Keywords: Taxes, Account Rep, Supervision, Services, Development

### Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jendral Pajak telah menetapkan penerimaan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut dengan potensi finansial domestik. Sistem perpajakan selalu mengalami perubahan sesuai perkembangan masyarakat dan Negara. Pemungutan pajak merupakan suatu bentuk kewajiban warga Negara serta peran aktif untuk membiayai berbagai keperluan Negara yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan. Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan dunia usaha yang selalu berubah, Direktorat Jendral Pajak merasa perlu menyesuaikan dan menyempurnakan struktur

organisasinya. Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. Tujuannya, selain meningkatkan kepatuhan pajak, juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Hal mendasar dalam modernisasi pajak bahwa saat ini menjadi berbasis fungsi, lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat dan didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak, sehingga dilakukan restrukturisasi organisasi. Perubahan ini dilakukan dari kantor pusat maupun di kantor operasional sebagai

pelaksana implementasi kebijakan. Saat ini hanya ada satu kantor pelayanan pajak yang berfungsi untuk melayani wajib pajak terintegrasi, sehingga wajib pajak cukup datang ke satu kantor untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya. Unit vertikal Direktorat Jendral Pajak sendiri dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*LTO - Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO - Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (*STO - Small Taxpayers Office*)

Selanjutnya adalah telah adanya perbaikan *business process*, yaitu adanya pembangunan sistem kontrol dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini serta mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja maupun menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan. Perbaikan *business process* dilakukan diantaranya dengan sistem online untuk memudahkan wajib pajak.

Terakhir adalah adanya penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Program reformasi ini perlu dilakukan, karena elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusia. Salah satu penyempurnaan sistem MSDM dalam modernisasi pajak adalah adanya Account Representative (AR) yang ditugaskan untuk menjembatani, melayani dan mengawasi wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak tidak lagi merasa kesulitan atau dirugikan karena birokrasi. Fungsi lain dari Account Representative yaitu menghimbau masyarakat untuk membayar pajak, memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.

Diberlakukannya *self assessment system* yang sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang KUP, bahwa bahwa wajib pajak dapat menghitung, menyetorkan dan melaporkan pajaknya sendiri, hal ini membuat banyak wajib pajak mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Disinilah Account Representative dibutuhkan untuk memberikan konsultasi kepada wajib pajak, agar wajib pajak dapat lebih mudah memenuhi

kewajiban perpajakannya. Selain memberikan konsultasi kepada wajib pajak, Account Representative memiliki tugas sebagai pengawas wajib pajak. *Account Representative* di tuntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih tahu akan kondisi wajib pajak-nya.

Melihat gejala diatas dapat digambarkan bahwa peran Account Representative sebagai pihak yang memberikan pelayanan dan menjembatani Direktorat Jendral Pajak dengan wajib pajak semakin penting, apalagi jika dilihat dari jumlah wajib pajak yang terus meningkat. Dari data dibawah ini dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang cukup drastis.

**Tabel 1**  
**Jumlah Wajib Pajak**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2006	4,81 Juta
2007	7,1 Juta
2008	10,68 Juta
2009	15,91 Juta

Sumber : [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Penerimaan sektor pajak ini tidak hanya diperoleh dari bertambahnya jumlah wajib pajak tetapi dipengaruhi juga oleh kepatuhan wajib pajak melalui sistem *self assessment*. Dalam memahami tentang perpajakan wajib pajak dapat memanfaatkan Account Representative. Account Representative harus aktif dalam mengawasi dan menghimbau wajib pajaknya serta memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Setiap Account Representative disetiap KPP mempunyai beberapa wajib pajak yang harus diawasi, sehingga diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini didukung oleh pendapat Dan L. Schisler yang mengatakan bahwa There are three major participants that affect the level of tax compliance: (1) the government; (2) tax preparers; and (3) taxpayers (Schisler, 1995:77).

Jadi Account Representative mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan

dengan adanya Account Representative dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti membantu wajib pajak mengenai pengisian SPT, dan memberitahukan peraturan perpajakan terbaru.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai account representative khususnya mengenai **Tanggapan Atas Pelaksanaan Tugas Account Representative Oleh Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung)**

## TINJAUAN PUSTAKA DAN MASALAH

### 1. Tinjauan Pustaka

#### 1.1 Account Representative

Salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya *Account Representative*. Account Representative adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang melaksanakan Sistem Administrasi Modern. Menurut John Hutagaol, *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jendral Pajak yang bekerja pada KPP wajib Pajak Besar yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak (Hutagaol, 2007: 22).

Account Representative memiliki kewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada wajib pajak. Setiap Account Representative mempunyai beberapa wajib pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh Account Representative dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja. Account Representative juga dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik.

Menurut John Hutagaol operasionalisasi peran dan tugas *Account Representative* dapat diuraikan sebagai berikut:

- Bertanggung jawab untuk membangun seluruh kebutuhan administrasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak di dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya

- *Account Representative* akan bertindak sebagai sumber informasi dan melakukan koordinasi serta tindak lanjut dengan seksi terkait pada KPP Wajib Pajak Besar sehubungan dengan :
  - Menjawab pertanyaan wajib pajak atas semua permasalahan perpajakannya
  - Informasi mengenai penyelesaian restitusi
  - Permohonan penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan
  - Pemuktahiran data wajib pajak
  - Pertanyaan wajib pajak mengenai pemeriksaan pajak dan langkah penyelesaiannya
  - Perubahan ketentuan perpajakan dan kewajiban kepatuhannya
  - Memonitor tanggal pembayaran dan pelaporan serta memberikan peringatan dini mengenai tunggakan kewajibannya
  - Melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak
  - Memberikan rekomendasi peningkatan pelayanan untuk membantu peningkatan kepatuhan secara sukarela
  - Menyediakan sumber informasi kepada seksi lainnya mengenai faktor-faktor resiko dibidang industri tertentu yang memiliki dampak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak yang ditanganinya (Hutagaol, 2007: 23)

Direktorat Jendral Pajak menjabarkan tugas *Account Representative* secara terinci dalam website pajak, disebutkan bahwa tugas Account Representative dalam kaitannya dengan wajib pajak adalah :

- melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak (WP)
- melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak (WP)
- melaksanakan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak (WP)
- memberikan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak (WP)
- membuat dan memutakhirkan profil Wajib

- Pajak (WP)
- membuat Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25
  - membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25
  - membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak (WP) dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data Wajib Pajak (WP)
  - membuat Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP bunga penagihan) Pasal 7, Pasal 8 (2), Pasal 9 (2a) dan Pasal 14 (3)
  - membuat konsep Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan
  - melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP
  - membuat konsep usulan Wajib Pajak (WP) / PKP Fiktif dan Wajib Pajak (WP) Patuh
  - membuat konsep perhitungan Lebih Bayar (LB)
  - melaksanakan penelitian dalam rangka penerbitan Bukti Pbk berdasarkan permohonan Wajib Pajak (WP)
  - melaksanakan penelitian Bukti Pindahbukuan secara jabatan
  - membuat konsep Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP), Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP), Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB), Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB), dan Surat Keterangan Pembayaran Pajak Sementara (SKPPS)
  - membuat uraian penelitian dalam rangka penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemptongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN
  - membuat konsep Surat Keterangan Fiskal (SKF) Non Bursa
  - melakukan penelitian dalam rangka penerbitan Surat Ijin Penggunaan Mesin Teraan Meterai, Surat Ijin Pembubuhan

tanda bea meterai lunas dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi dan memproses pencabutan ijin penggunaannya

- membuka segel mesin teraan dan membuat Berita Acara-nya
- melaksanakan pengalihan saldo bea meterai dengan mesin teraan, pengalihan saldo bea meterai dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi
- merekonsiliasikan data Wajib Pajak (WP)
- menyusun konsep uraian pelaksanaan dan konsep evaluasi hasil Putusan Banding/Peninjauan Kembali
- membuat konsep laporan penelitian Ijin Perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama
- membuat konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat  
(<http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id>, diakses tanggal 4 September 2010).

Tugas Account Representative sendiri mencerminkan fungsi dan peran Direktorat Jendral Pajak. Fungsi dan peran Direktorat Jendral Pajak adalah memberikan penyuluhan perpajakan (tax dissesmination), pelayanan perpajakan (tax services), dan pengawasan perpajakan (law enforcement) (Hutagaol, 2008: 3). Apabila ketiga fungsi tersebut dapat dilaksanakan secara bersamaan dan optimal, maka kepatuhan sukarela (voluntarily compliance) Wajib Pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang perpajakan akan meningkat. Masing-masing fungsi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

**Penyuluhan perpajakan** bertujuan menyebarluaskan informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak dapat memahami dan mampu untuk memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku, contohnya memberikan himbauan atau bimbingan mengenai ketentuan perpajakan. **Pelayanan perpajakan** dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi

wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan, contohnya memberi konsultasi atas semua pertanyaan wajib pajak mengenai perpajakan. **Pengawasan**, fungsi ini dilakukan dalam tiga bentuk, yaitu pemeriksaan pajak, penyidikan pajak, dan penagihan pajak.

Tugas dan tanggung jawab yang diemban sesuai dengan prinsip modernisasi perpajakan, adalah bahwa setiap *Account Representative* harus profesional yang memiliki *knowledge*, *skills*, dan *attitude* yang telah distandarisasi.

Dalam hal *knowledge* (pengetahuan), setiap *Account Representative* harus:

- Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal)
- Menguasai seluruh jenis pajak (PPH, PPN, PPnBM, BPHTB, PBB. Bea Materai),
- Menguasai Teknologi Informasi Terkini

Dalam hal *skills* (keahlian atau kemampuan), setiap *Account Representative* harus mampu

- Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- Memahami karakteristik perusahaan dan industry Wajib Pajak
- Melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber
- Memberikan pelayanan yang prima
- Berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak
- sedangkan menyangkut *attitude* (sikap dan perilaku), setiap *Account Representative* harus proaktif, inovatif, kreatif dan responsive (Liberti Pandiangan 2008: 27).

Kesimpulannya *setiap Account Representative* memiliki kewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melakukan bimbingan dan memberikan himbauan kepada wajib pajak. Pelayanan yang dilakukan *Account Representative* berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja.

## 1.2 Pajak

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Oleh sebab itu pajak menjadi salah satu penerimaan negara yang sangat diandalkan, dan proporsinya semakin besar.

Beberapa pengertian pajak dapat disebutkan antara lain:

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro,SH yang dikutip oleh Prof. Dr. Mardiasmo, MBA., Ak. dari buku perpajakan yang mengatakan :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.” (Mardiasmo, 2006:01)

Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan UU sebagai perwujudan pengabdian dan peran serta rakyat untuk membiayai negara dan pembangunan nasional. (Meliala dan Francisca,2007: 4)

Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan mengatakan bahwa:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Dari beberapa definisi tersebut terdapat persamaan mengenai pengertian pajak yaitu

bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang dipungut berdasarkan Undang-Undang, digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, pemungutannya dipaksakan, namun tidak memberikan jasa timbal balik.

Sedangkan pemungutan pajak harus memenuhi syarat-syarat pemungutan yaitu: Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan); Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-undang (Syarat Yuridis); Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis); Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial); Sistem pemungutan pajak harus sederhana (Mardiasmo,2006:02)

Dalam pemungutan pajak, dikenal berbagai sistem yang dapat dipilih yaitu : (1) *Official Assessment System*, (2) *Self Assessment System* dan (3) *With Holding System*.(Mardiasmo,2008:8)

*Official Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang, *Self Assessment System* memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Sedangkan dalam *With Holding System*, model pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Contoh untuk ini antara pajak atas penghasilan yang dibayarkan kepada karyawan, pemegang saham, dan sebagainya.

Apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi pajak yang merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam Undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu: a) Sanksi Administrasi (misal berupa denda, bunga dan kenaikan) b) Sanksi Pidana (misal denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara).

Agar Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik, maka harus memahami Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang memberikan informasi mengenai beberapa istilah yang pada umumnya digunakan dalam perpajakan, diatur dalam UU

Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. Dalam UU tersebut diantaranya diatur tentang **Wajib Pajak dan Kewajiban Perpajakan.**

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Mardiasmo,2008: 21).

Adapun kewajiban Wajib Pajak sesuai dengan sistem *self-assessment* bahwa "Para wajib pajak mempunyai kewajiban perpajakan untuk 1) mendaftar, 2) menghitung/memperhitungkan, 3)menyetor dan 4) melapor sendiri besar pajak terutang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku". (Mardiasmo,2008:54).

**Pertama**, kewajiban mendaftarkan diri. Tujuannya untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang akan digunakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan (diatur dalam pasal ayat (1) dan pasal 2 UU Nomor 28 Tahun 2007) **Kedua**, menghitung/memperhitungkan. Dalam hal ini Wajib Pajak dapat menghitung dan memperhitungkan kewajiban perpajakannya (diatur dalam pasal 28 UU No 28 tahun 2007; pasal 7, pasal 14, pasal 17, pasal 21, pasal 23, pasal 24, pasal 25 UU No. 36 tahun 2008; juga diatur dalam UU Pajak Pertambahan Nilai). **Ketiga**, menyetorkan. Menyetorkan merupakan kewajiban Wajib Pajak untuk membayar atau menyetor pajak yang terutang ke kas negara melalui tempat yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan (ketentuannya penyetoran dan pelaporannya diatur dengan Keputusan Menteri Keuangan sesuai dengan jenis pajak masing-masing) **Keempat**, melaporkan. Kewajiban ke empat ini merupakan konsekwensi dari telah dilaksanakannya kewajiban ke satu sampai dengan ke tiga, sehingga harus melakukan pelaporan (diatur dalam Pasal 3 UU Nomor 28 Tahun 2007; Pasal 15A UU Nomor 42 Tahun 2009)

Selain kewajiban perpajakan seperti yang telah diuraikan diatas, Wajib pajak juga memiliki hak sebagai wajib pajak. Adapun hak sebagai wajib pajak adalah: 1) Mengajukan surat keberatan dan surat banding; 2) Menerima tanda bukti pemasukan SPT; 3) Melakukan

pembetulan SPT yang telah dimasukkan; 4) Mengajukan permohonan penundaan pemasukan SPT; 5) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak; 6) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak; 7) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.; 8) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah; 9) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya; 10) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak; 11) Mengajukan keberatan dan banding (Mardiasmo 2006:45)

Persoalan yang muncul dengan adanya kewajiban dan hak dari Wajib Pajak adalah masalah Kepatuhan Perpajakan setiap Wajib Pajak. Isu mengenai kepatuhan dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpatuhan serta upaya meningkatkan kepatuhan menjadi salah satu hal penting dalam perpajakan, karena kepatuhan wajib pajak akan berdampak pada penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah “suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi :

- Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- Menghitung jumlah pajak terhutang dengan benar
- Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. (Sony Devano,2006:110)

Pengertian lain tentang kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Safri Nurmantu,2006: 110).

Sisi lain tentang kepatuhan adalah bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari : Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri; Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan; Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang; Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Chaizi

Nasucha,2006:111).

Dengan demikian kepatuhan dapat ditinjau dari dua sisi yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal terjadi bila wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan sedang kepatuhan material terjadi pada penekanan dari aspek substansinya, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan itu sendiri.

Namun wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam melaksanakan kewajibannya apabila telah memenuhi beberapa kriteria yang telah ditentukan berdasarkan keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-213/PJ/2003 yaitu sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
  - a) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
  - b) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan perpajakan menurut Benno

Torgler: “Compliers’ pay their taxes, because people are required to do so and fear the consequences if they do not” ( Torgler, 2007:65). Jadi pembayar pajak membayar pajaknya dikarenakan orang-orang melakukannya dan takut terhadap konsekuensinya apabila tidak melakukannya. Sedangkan menurut Daniel Ho dan Brossa Wong dikatakan bahwa “there will be a higher rate of tax compliance when taxpayers perceive some benefits from public goods which are funded by tax moneys”.( Ho dan Wong, 2008: 372). Dalam hal ini wajib pajak akan semakin patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya apabila wajib pajak mendapatkan *feedback* dari pajak yang telah mereka bayarkan secara rutin.

Salah satu *feedback* yang bisa dinikmati oleh masyarakat sebagai wajib pajak adalah dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak. Pegawai pajak dituntut untuk melayani wajib pajak dengan baik, agar wajib pajak dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tugas Direktorat Jendral Pajak ini dilaksanakan oleh Account Representative. Account Representative diharapkan dapat melayani wajib pajak dengan baik, dan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Bagi wajib pajak yang kurang mengerti mengenai tata cara perpajakan serta peraturan terbarunya, dapat bertanya kepada Account Representative yang memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan. Sehingga wajib pajak merasa puas, yang akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak, dan pada akhirnya berdampak pula pada penerimaan negara dari sektor pajak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tugas Account Representative mencerminkan tugas Direktorat Jendral Pajak dalam hal pelayanan, pembinaan dan pengawasan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan ini dipengaruhi oleh baik buruknya Account Representative dalam menjalankan tugasnya yang berhubungan langsung dengan wajib pajak.

## 2. Masalah

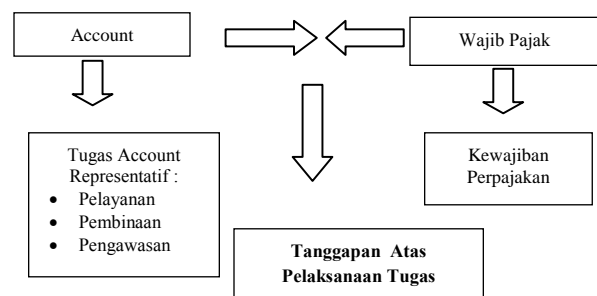
Berdasarkan kajian teori yang telah dipaparkan, maka masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Tanggapan Atas Pelaksanaan Tugas Account Representative (AR) Oleh Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

## 3. Tujuan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini sesuai dengan masalahnya, tujuannya adalah untuk mengetahui Tanggapan Atas Pelaksanaan Tugas Account Representative (AR) Oleh Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

## 4. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian survey, mengumpulkan data melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada sejumlah responden. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya” (Sugiyono, 2009



Gambar 1 Model Penelitian :  
Tanggapan Atas Pelaksanaan Tugas Account Representative (AR)  
Oleh Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

## 4.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel yang disertai dengan indikator-indikatornya. Menurut Ulbert Silalahi “Kegiatan menguraikan variable menjadi sejumlah variabel operasionalisasi (sering disebut sebagai indikator) yang langsung menunjuk pada hal-hal



yang dapat diamati atau diukur unsur penelitian yang memberikan indikasi mengenai bagaimana suatu variabel diukur”( Silalahi,2006:186).

Dari uraian teori-teori yang penulis kemukakan, maka operasionalisasi variabel dalam penelitian ini diringkas dalam tabel 4.2.1 berikut ini.

Variabel	Defenisi	Dimensi	Indikator	Skala	no kuesioner
<b>Variabel X</b> "Tugas Account Representative"	<i>Account Representative</i> adalah pegawai Direktorat Jendral Pajak yang bekerja pada KPP wajib Pajak Besar yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak. (John Hutagaol : 2007)	• Pelayan	• Menyediakan Konsultasi mengenai pajak dan kewajiban perpajakan	• Ordinal	1
			• Mampu menjawab semua pertanyaan wajib pajak yang diajukan berkaitan dengan kewajiban perpajakan		2
			• Mampu menjawab pertanyaan wajib pajak mengenai pemeriksaan pajak dan langkah penyelesaiannya		3
			• Memberitahukan kepada wajib pajak mengenai kemajuan proses keberatan dan banding		4
		Pembinaan	• Membantu Wajib pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah permasalahan perpajakan	• Ordinal	5
			• Melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan membuat <i>company profile</i>		6
			• Menginformasikan perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan		7

			kegiatan usaha		8
			• Menginformasikan perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak		9
		• Pengawasan	• Memberikan informasi mengenai penyelesaian restitusi	• Ordinal	10
			• Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal wajib pajak		11
			• Melakukan analisis kepatuhan material wajib pajak		12
			• Memonitor tanggal pembayaran jumlah pajak terhutang wajib pajak		13
			• Memonitor tanggal laporan jumlah pajak terhutang wajib pajak		14
			• Memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan restitusi		15
			• Memonitor proses keberatan dan banding		

### 4.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2009: 115). Dalam penelitian ini, populasi yang penulis teliti adalah wajib pajak di KPP Madya Bandung, yang menurut informasi lebih kurang berjumlah 1.000 wajib pajak dan yang aktif lebih kurang berjumlah 900 wajib pajak.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2009: 116). Cara penentuan sampel yang digunakan penulis

adalah sampel random dengan error 5%, sehingga banyaknya sampel yang digunakan untuk mewakili populasi wajib pajak aktif yang jumlahnya diperkirakan sebanyak 900 adalah sejumlah 251 sampel (Sugiyono,2009: 126)

#### 4.4 Pengolahan dan Analisis Data

Untuk mengetahui tanggapan atas pelaksanaan tugas Account Representative (AR) Oleh Wajib Pajak pada KPP Madya Bandung peneliti membagikan kuesioner dengan rentang jawaban menggunakan skala Likert dan rentang penilaiannya mulai dari Sangat Baik (SB), Baik (B), Sedang (S), Tidak Baik (TB), Sangat Tidak Baik(STB). Selanjutnya hasil kuesioner diolah dengan menggunakan Analisis Nilai Indeks Interval Minimum- Maksimum. Pembobotan masing-masing jawaban dari kuesioner dengan pedoman sbb:

Jawaban	Jawaban	Bobot
Sangat Baik (SB)	Sangat Setuju (SS)	5
Baik (B)	Setuju (S)	4
Sedang (S)	Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Baik (TB),	Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Baik (STB)	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono 2009: 133)

Sebelum hasil kuesioner diolah diadakan Uji Validitas dan uji Reliabilitas (Sugiyono 2009: 172)

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson dengan ketentuan jika korelasi Pearson positif dan besarnya  $\geq 0,3$  maka pernyataan yang bersangkutan dinyatakan valid, jika nilainya kurang dari 0,3 maka pernyataan yang bersangkutan dinyatakan tidak valid.

Sedangkan Uji reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan *reliable* apabila nilai korelasi  $\geq 0.7$ .

#### 5. Pembahasan

Seluruh Wajib pajak yang terdaftar dan dikelola oleh KPP Madya Bandung mempunyai Account Representative (AR). Account Representative sebagai penghubung antara KPP

Madya Bandung dengan wajib pajak, mempunyai tugas dan bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan, sehingga harus memberikan jawaban atas pertanyaan atau masalah WP secara tuntas, efektif dan profesional. Oleh karena itu AR harus memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan wajib pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan, sehingga AR secara berkala mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari berbagai narasumber.

AR juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dan juga memperoleh hak-haknya secara transparan. Dalam hal ini, AR akan memberikan informasi kepada wajib pajak, di antaranya mengenai : Perubahan data identitas wajib pajak; Rekening wajib pajak untuk semua jenis pajak; Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak; Kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi; Kemajuan proses keberatan dan banding; Interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan; Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Hasil pengujian terhadap seluruh kuesioner diperoleh bahwa koefisien validitasnya untuk seluruh kuesioner  $> 0,3$  dan koefisien reliabilitasnya tidak ditemukan yang hasilnya lebih rendah dari 0.7 (semua  $>0,7$ ), sehingga kuesioner dinyatakan valid dan reliabel.

Dalam hal menggunakan Indeks Maksimum-Minimum, peneliti menggunakan patokan:

Nilai Indeks Minimum = Skor Minimum x Jumlah Pertanyaan x Responden (n)

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum x Jumlah Pertanyaan x Responden (n)

Interval = Nilai Indeks Maksimum - Nilai Indeks Minimum

Jarak Interval = Interval : Jenjang  
(Redi Panuju , 2000: 46)

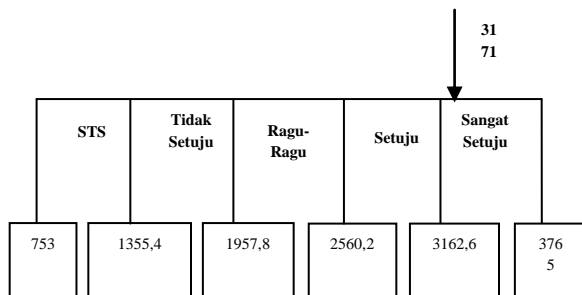
## 5.1 Dimensi Pelayanan

Tabel 5.1.1  
KELOMPOK PELAYANAN 1

Nomor	Alternatif Jawaban					Total
	SS	S	R	TS	STS	Skor
<b>Pelayanan</b>						
1	122	124	3	2	0	1119
4	41	169	29	11	1	991
5	73	166	10	0	2	1061
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>459</b>	<b>42</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>3171</b>

Sumber : Hasil Penelitian dari kuesioner no 1, 4 dan 5

Pada kuesioner 1, 4 dan 5 responden diminta untuk menilai pelayanan Account Representative dalam hal memberikan konsultasi, memberitahukan mengenai kemajuan proses keberatan dan banding serta membantu wajib pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan, sehingga hasil jawaban akan berkisar dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Oleh karena itu ada 5 kategori yang digunakan oleh peneliti untuk penilaian dari masing-masing dimensi yaitu Sangat Setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju (STS). Data yang telah diolah dipresentasikan dalam gambar dibawah ini:



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh skor total untuk dimensi pelayanan khususnya pernyataan 1, 4 dan 5 adalah 3171 yang terletak antara rentang interval 3162,6 dan 3765 yang berada pada kategori **sangat setuju**. Artinya Wajib pajak **sangat setuju** bahwa Account Representative KPP Madya Bandung telah memberikan pelayanan memberikan konsultasi, memberitahukan mengenai kemajuan proses keberatan dan banding serta membantu wajib pajak dalam memperoleh penegasan dan

konfirmasi masalah perpajakan.

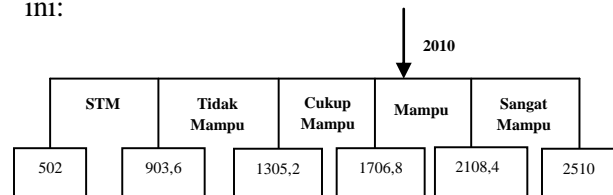
Skor kategori untuk dimensi pelayanan pernyataan 2 dan 3 adalah :

Tabel 5.1.2  
KELOMPOK PELAYANAN2

Nomor	Alternatif Jawaban					Total
	SS	S	R	TS	STS	Skor
<b>Pelayanan</b>						
2	70	131	45	3	2	1017
3	62	134	43	6	6	993
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>265</b>	<b>88</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>2010</b>

Sumber : Hasil Penelitian dari kuesioner no 1, 4 dan 5

Pada kuesioner 2 dan 3 responden diminta untuk menilai kemampuan Account Representative dalam hal menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak berkaitan dengan kewajiban perpajakan, pemeriksaan pajak, dan langkah penyelesaiannya, sehingga hasil jawaban akan berkisar dari sangat tidak mampu sampai dengan sangat mampu. Oleh karena itu ada 5 kategori yang digunakan oleh peneliti untuk penilaian dari masing-masing dimensi yaitu Sangat Mampu, Mampu, Cukup Mampu, Mampu dan Sangat Tidak Mampu (STM). Data yang telah diolah dipresentasikan dalam gambar dibawah ini:



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh skor total untuk dimensi pelayanan khususnya pernyataan 2 dan 5 adalah 2010 yang terletak antara rentang interval 1706,8 dan 2108,4 yang berada pada kategori **mampu**. Artinya Account Representative KPP Madya Bandung **mampu menjawab** semua pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak berkaitan dengan kewajiban perpajakan, pemeriksaan pajak, dan langkah penyelesaiannya.

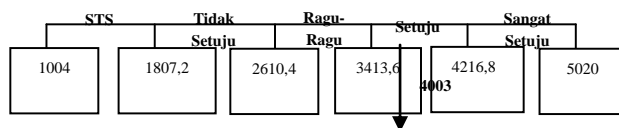
## 5.2 Dimensi Pembinaan

Tabel 5.2.1  
PEMBINAAN

Nomor	Alternatif Jawaban					Total
	Pernyataan	SS	S	R	TS	
<b>Pembinaan</b>						
6	37	164	36	6	8	969
7	69	139	30	10	3	1014
8	59	155	32	3	2	1019
9	46	168	25	12	0	1001
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>626</b>	<b>123</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>4003</b>

Sumber : Hasil Penelitian dari kuesioner no 6-9

Pada kuesioner 6 - 9 responden diminta untuk menilai tugas pembinaan Account Representative dalam hal melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan company profile, menginformasikan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kegiatan usaha ataupun dengan kewajiban perpajakan wajib pajak, serta memberikan informasi mengenai penyelesaian restitusi, sehingga hasil jawaban akan berkisar dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Oleh karena itu ada 5 kategori yang digunakan oleh peneliti untuk penilaian dari masing-masing dimensi yaitu Sangat Setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Data yang telah diolah dipresentasikan dalam gambar dibawah ini:



Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor total untuk dimensi pembinaan adalah 4003 yang terletak antara rentang 3413,6 dan 4216,8. Dengan demikian dari dimensi pembinaan secara umum berada pada kategori **Setuju**. Hal ini berarti Wajib Pajak **setuju** bahwa Account Representative KPP Madya Bandung **memberikan pembinaan** dalam hal melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan company profile, menginformasikan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kegiatan usaha ataupun dengan kewajiban perpajakan wajib pajak, serta memberikan informasi mengenai penyelesaian restitusi.

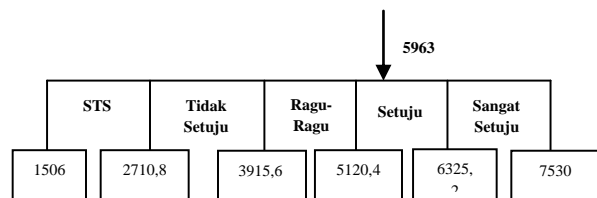
### 5.3 Dimensi Pengawasan

**Tabel 5.3.1**  
**PENGAWASAN**

Nomor	Alternatif Jawaban					Total
	Pernyataan	SS	S	R	TS	
<b>Pengawasan</b>						
10	31	192	20	8	0	999
11	36	174	35	6	0	993
12	43	160	42	6	0	993
13	42	161	41	7	0	991
14	38	169	36	8	0	990
15	50	155	36	9	1	997
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>1011</b>	<b>210</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>5963</b>

Sumber : Hasil Penelitian dari kuesioner no 10-15

Pada kuesioner 10 - 15 responden diminta untuk menilai tugas pengawasan Account Representative dalam hal kepatuhan formal wajib pajak, analisis kepatuhan material wajib pajak, dan memonitor tanggal pembayaran, pelaporan, penyelesaian pemeriksaan pajak dan restitusi, serta proses keberatan dan banding, sehingga hasil jawaban akan berkisar dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Oleh karena itu ada 5 kategori yang digunakan oleh peneliti untuk penilaian dari masing-masing dimensi yaitu Sangat Setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Data yang telah diolah dipresentasikan dalam gambar di bawah ini:



Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor total untuk dimensi pengawasan adalah 5963 yang terletak antara rentang 5120,4 dan 6325,2. Jadi dari dimensi pengawasan secara umum berada pada kategori **Setuju**. Menunjukkan Wajib pajak **setuju** bahwa Account Representative KPP Madya Bandung **melakukan tugas pengawasan** dalam hal kepatuhan formal wajib pajak, analisis kepatuhan material wajib pajak, dan memonitor tanggal pembayaran, pelaporan, penyelesaian pemeriksaan pajak dan restitusi, serta proses

keberatan dan banding.

## 5.4 Rekapitulasi Variabel Tugas Account Representative

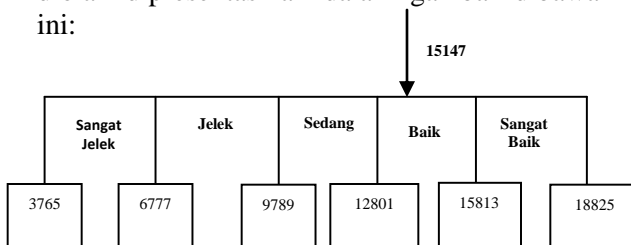
Tabel 5.4.1

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total Skor (a)	Presentase Kolom (A) = $\frac{a}{\text{Total}} \times 100\%$	Skor total maks (b)	Presentase Kolom (B) = $\frac{(a)/(b)}{(a)/(b)} \times 100\%$
	SS	S	R	TS	STS				
<b>X (Tugas Account Representative)</b>									
Pelayanan	368	724	130	22	11	5181	34.20 %	6275	82.56 %
Pembinaan	211	626	123	31	13	4003	26.43 %	5020	79.74 %
Pengawasan	240	1011	210	44	1	5963	39.37 %	7530	79.18 %
<b>Total</b>	<b>819</b>	<b>2361</b>	<b>463</b>	<b>97</b>	<b>25</b>	<b>15147</b>	<b>100 %</b>	<b>18825</b>	

### Tugas Account Representative

Sumber : Hasil Penelitian dari kuesioner

Responden diminta menilai tugas Account Representative dalam hal pelayanan, pembinaan dan pengawasan, sehingga hasil jawaban akan berkisar dari sangat tidak baik sampai dengan sangat baik. Oleh karena itu ada 5 kategori yang digunakan oleh peneliti untuk penilaian dari masing-masing variabel yaitu Sangat Baik (SB), Baik(B), Sedang (S), Jelek (TB) dan Sangat Jelek (STB). Data yang telah diolah dipresentasikan dalam gambar dibawah ini:



Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor total untuk variable tugas account representative adalah 15147 yang terletak antara rentang 12081 dan 15813. Dengan demikian dari variabel tugas account representative secara umum berada pada kategori **baik**. Hal ini berarti bahwa tugas account representative secara keseluruhan *dinilai baik* oleh Wajib Pajak.

## 5.5 Diskusi Hasil Penelitian

Dari hasil pengolahan data diperoleh jawaban masalah penelitian yang diteliti oleh penulis yaitu **Bagaimana Tanggapan Atas**

## Pelaksanaan Tugas Account Representative (AR) Oleh Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

Pelaksanaan Tugas Account Representative bila dilihat dari hasil rekap tabel 5.4.1, prosentase kolom (B), terlihat bahwa pelayanan menduduki peringkat pertama dengan presentase sebesar 82.56%. Hal ini menunjukkan bahwa Account Representative telah melayani wajib pajak dengan sangat baik. Pelayanan yang dilakukan Account Representative adalah memberikan konsultasi, memberitahukan mengenai kemajuan proses keberatan dan banding serta membantu wajib pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan serta mampu menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak. (kuesioner no.1 - 5)

Namun bila dilihat dari tabel yang sama untuk total skor (a), terlihat bahwa pengawasan menduduki peringkat pertama yaitu dengan total skor sebesar 5181. Hal ini menunjukkan bahwa Account Representative sangat aktif dalam hal melakukan tugas pengawasan kepatuhan formal wajib pajak, analisis kepatuhan material wajib pajak, dan memonitor tanggal pembayaran, pelaporan, penyelesaian pemeriksaan pajak dan restitusi, serta proses keberatan dan banding. (kuesioner no.10- 15). Tugas pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative ini sangat sesuai dengan tujuan Direktorat Jendral Pajak yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Sedangkan untuk tugas pembinaan jika dilihat dari tabel 5.4.1 pada total skor (a), terlihat bahwa tugas pembinaan berada pada skor terendah yaitu 4003. Tetapi jika dilihat dari Presentase B, pembinaan menduduki peringkat kedua yaitu 79.74%. Hal ini menunjukkan bahwa Account Representative kurang aktif melakukan pembinaan dalam hal melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan company profile, menginformasikan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kegiatan usaha ataupun dengan kewajiban perpajakan wajib pajak, serta memberikan informasi mengenai penyelesaian restitusi.(kuesioner no. 6-9)

## 6. KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah peneliti melakukan penelitian

terhadap objek yang telah ditentukan sebelumnya, peneliti dapat mengambil kesimpulan dan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat.

### 6.1 Kesimpulan

- Tugas Account Representative dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas, ternyata tugas pengawasan lebih dominan dibanding tugas lainnya yaitu pelayanan dan pembinaan. Dari kesimpulan ini, dapat diartikan bahwa Account Representative lebih aktif dalam melakukan pengawasan terhadap wajib pajak. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan dari Direktorat Jendral Pajak dalam hal meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Namun dalam melakukan tugas pengawasannya, Account Representative tetap melakukan pelayanan dengan baik kepada wajib pajak. Hal ini dilaksanakan agar menunjang tugas utama mereka.

### 6.2 Saran

- Account Representative diharapkan dapat mengurangi aktifitas tugasnya dalam hal pengawasan, hal ini karena tidak sesuai dengan sistem pemungutan pajak yang terbaru atau setelah reformasi pajak, yaitu *self assessment system*. Jika wajib pajak masih terus diawasi artinya sistem pemungutan pajak yang dilakukan masih menganut paradigma lama, yaitu *official assesment system*. Untuk itu Account representative diharapkan untuk lebih aktif dalam hal pembinaan, sehingga wajib pajak akan lebih mengerti mengenai perpajakan dan kewajibannya. Apabila wajib pajak mengerti dengan baik mengenai perpajakan dan kewajibannya, maka kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela akan lebih tinggi. Ini artinya *self assessment system* dalam modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak berhasil.
- Account Representative sebaiknya lebih aktif untuk mengingatkan kepada wajib pajak mengenai tanggal-tanggal

penyetoran dan pelaporan pajak terhutang, agar wajib pajak lebih patuh dan tidak terkena sanksi. Sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya terutama dalam hal menyetor dan melaporkan pajaknya.

- Account Representative diharapkan juga untuk menginformasikan lebih detail mengenai cara menghitung pajak terhutang, sehingga wajib pajak lebih mengerti dan mampu melaksanakan kewajiban perpajakannya terutama dalam hal menghitung.
- Sebaiknya pemerintah membuat program agar AR lebih mensosialisasikan perpajakan sehingga masyarakat lebih mengerti mengenai kewajibannya sebagai warga negara untuk mendaftarkan dirinya menjadi wajib pajak.
- Pemerintah melalui AR juga diharapkan untuk lebih mensosialisasikan peraturan perpajakan yang berlaku, baik kepada wajib pajak ataupun kepada lembaga-lembaga swata yang terkait dengan perpajakan (Konsultan Pajak), agar lebih mengerti mengenai kewajiban perpajakan dan dapat memenuhinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daniel Ho dan Brossa Wong. 2008. *Issues on Compliance and ethics in taxation*. Hong Kong : Emerald Group Publishing Limited
- Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-213/PJ/2003
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan Edisi Revisi 2008*. Yogyakarta : ANDI.
- Meliala, Tulis dan Francisca. 2008. *Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta : Semesta Media.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Panuju, Redi. 2000. *Komunikasi Bisnis: Bisnis Sebagai Proses Komunikasi; Bisnis*

- Sebagai Kegiatan Bisnis.* Jakarta:PT Gramedia Pustaka Umum.
- Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan.* Jakarta : Granit
- Schisler, Dan L.1995. *Equity, Aggressiveness, Consensus: A Comparison of Taxpayers and Tax Preparers.* New York : Accounting Horizons.
- Silalahi, Ulbert. 2006. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung : Unpar Press.
- Sony Devano, dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu.* Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung : Alfabeta.
- Torgler, Benno. 2007. *Tax Compliance and Tax Morale A Theoretical and Empirical Analysis.* UK : Edward Elgar Publishing Limited.
- Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Pasal 15A
- Undang-Undang No.36 tahun 2008 pasal 7
- Undang-Undang No.36 tahun 2008 pasal 14
- Undang-Undang No.36 tahun 2008 pasal 17
- Undang-Undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Sumber Lain :

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

[www.kanwilpajakwpbesar.go.id](http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id)