

**ANALISIS KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI (WPOP) DI KPP
ILIR TIMUR PALEMBANG**

SKRIPSI



**Nama : Resi Istiqomah
NIM : 222016245**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI (WPOP) DI KPP
ILIR TIMUR PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Resi Istiqomah
NIM : 222016245**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resi Istiqomah
NIM : 222016245
Faukltas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Analisis Kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Iir Timur Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2020


Resi Istiqomah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kinerja *Account Representative* Dalam
Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(WPOP) di KPP Ilir Timur Palembang
Nama : Resi Istiqomah
NIM : 222016245
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

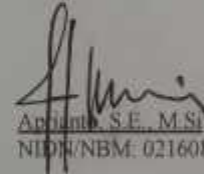
Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal _____ 2020

Pembimbing 1

Pembimbing 2




Sunardi, Drs. S.E. M.Si
NIDN/NBM: 0206046303/784021



Anjanti, S.E. M.Si
NIDN/NBM: 0216087201/859190

Mengotahui,
Dekan
U.B. Ketua Program Studi Akuntansi




Retri, S.E. M.Si. Ak. CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra'd:11)

Skripsi ini kupersembahkan
kepada:

1. Bapak dan Alm. Ibu Tercinta
2. Saudara-Saudaraku mbak Ria
3. Keponakanku tersayang
4. Pembimbing Skripsiku
5. Almamater kebanggaanku

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahilahi rabbil'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Analisis Kinerja Account Representative dalam Meingkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur Palembang**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kesalahan. Skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati saya ucapkan terimakasih saya kepada Alm. Ibu sri yuniarti dan Ayahanda saya Sunarta serta saudara perempuan saya dan keponakan saya yang selalu memberikan semangat kepada sayadan saya ucapkan pula terimakasih kepada teman tercinta yang memberikan bantuan dan menyemangati saya. atas doa dan bantuan mereka yang memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs, Sunardi. S.E,M.Si dan bapak Aprianto.S.E.M.Si yang telah membimbing dan memberikan masukan guna penyelesaian skripsi ini.

Selain itu disampaikan juga terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan penulis dalam menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen serta karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Pegawai di Kantor Layanan Pengadaan Secara Elektronik dan Unit Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Palembang yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas setiap bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

Resi Istiqomah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	13
1. Pengertian Pajak	13
2. Kinerja <i>Account Representative (AR)</i>	14
a. Pengertian <i>Kinerja Account Representative</i>	14
b. Tugas <i>Account Representative</i>	16
3. fungsi <i>Account Representative</i>	17
a. <i>Account Representative</i> Yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak	17

b. <i>Account Representative</i> Yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak	17
c. Syarat Profesionalisme <i>Account Representative</i>	18
4. Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)	19
a. Pengertian dan Macam-Macam Kepatuhan	19
b. Persyaratan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu (Kriteria Wajib Pajak Patuh).....	20
c. Kriteria Tepat Waktu/Kepatuhan Dalam Penyampaian SPT	21
5. Surat Pemberitahuan	23
a. Pengertian Surat Pemberitahuan	23
b. Fungsi Surat Pemberitahuan	23
c. Tempat Pengambilan SPT.....	24
B. Penelitian Sebelumnya	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	32
C. Operasional Variabel	32
D. Data Yang Diperlukan	33
E. Metode Pengumpulan Data	34
F. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang	38
2. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak	42
a. Visi	43
b. Misi	44
3. Struktur Organisasi dan Tugas	45
a. Struktur Organisasi.....	45
b. Tugas Organisasi	46
4. Gambaran Umum Responden Penelitian	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian	48
1. Indikator Pelayanan dan Konsultasi <i>Account Representative</i>	49
2. Indikator Pengawasan dan Penggalian Potensi Wajib Pajak	54
3. Indikator Kepatuhan Formal	58
4. Indikator Kepatuhan Material	60

5. Hasil Rekapitulasi Keseluruhan Hasil Kuesioner	61
---	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	66
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penerimaan Pajak WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur Tahun 2015 – 2019	5
Tabel 1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Dan Yang Tidak Melapor SPT	10
Tabel II.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	29
Tabel III.1 Operasional Variabel	32
Tabel IV. 1 Profil Responden	47
Tabel IV.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pelayanan dan Konsultasi <i>Account Representative</i>	49
Tabel IV.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pengawasan dan Penggalian Potensi Wajib Pajak	54
Tabel IV.4 Indikator Kepatuhan Formal	58
Table IV.5 Indikator Kepatuhan Material	60
Tabel IV.6 Hasil Rekapitulasi Keseluruhan Hasil Kuesioner	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	44
-------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Fotocopy Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 3 Fotocopy Sertifikat Membaca dan Menghafal AL-Qur'an
- Lampiran 4 Fotocopy Sertifikat Toefl
- Lampiran 5 Fotocopy Sertifikat PKL
- Lampiran 6 Fotocopy Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 7 Fotocopy Sertifikat Perpajakan Lanjutan
- Lampiran 8 Fotocopy Plagiarism
- Lampiran 9 Fotocopy Abstract

ABSTRAK

Resi Istiqomah/222016245/2020/Analisis Kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) DI KPP Ilir Timur Palembang

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu apakah kinerja *account representative* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Timur Palembang. Tujuannya untuk mengetahui dan menganalisis. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif. Tempat penelitian dilakukan di Kantor Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Palembang. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan Kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelaksanaan Sistem *e-procurement* pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Palembang dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari tercapainya tujuan dari *e-procurement* yaitu: meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memperbaiki efisiensi proses pengadaan, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, mendukung proses monitoring audit dan memenuhi kebutuhan informasi yang *realtime*. Kendala permasalahan jaringan yang cenderung prosedural yang dapat menghambat proses pengadaan barang/jasa dan masih terdapat tender yang gagal dapat disebabkan kesalahan dalam proses evaluasi dan dapat mengurangi nilai keefektifan *e-procurement*.

Kata kunci: *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Resi Istiqomah/222016245/2020/An Analysis of Account Representative Performance in Improving Individual Taxpayer Compliance (WPOP) at KPP Ilir Timur Palembang

This research was conducted to answer the existing problem whether account representative performance can improve individual taxpayer compliance at KPP Ilir Timur Palembang. The aim was to find out and analyze the direct picture of an account representative performance in increasing individual taxpayer compliance. This research was descriptive research. The research site was at KPP Ilir Timur Palembang. The data used were primary and secondary data. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The data analysis method used in this research was qualitative. The analysis results showed that account representative performance was considered very good and able to improve individual taxpayer compliance at KPP Ilir Timur Palembang. The obstacle for account representative performance in increasing compliance was the imbalance number of account representative problem with the number of taxpayers handled; thus, it did not motivate taxpayers to adhere the tax obligations.

Keywords : *account representative; individual taxpayer compliance*

PENGESAHAN

NO. 304 / Abstract B.U.M.P. VIII / 20 20

Telah di Koreksi oleh:

Lembaga Bahasa

Universitas Muhammadiyah Palembang *OH*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang membutuhkan sebuah pembangunan guna menjadi negara yang lebih maju. Bohari (2001:134) menyatakan bahwa pembangunan hanya dapat terlaksana dengan ditunjang keuangan yang cukup tersedia pada kas negara. Untuk itu pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam keuangan negara. Pajak memegang peranan dalam keuangan negara lewat tabungan pemerintah untuk disalurkan ke sektor pembangunan. Pajak juga dapat diartikan iuran wajib yang bersifat memaksa masyarakat melalui proses peralihan kekayaan kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin negara dengan imbalan secara tidak langsung.

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sasaran utama dari kebijaksanaan keuangan negara di bidang penerimaan dalam negeri adalah untuk menggali, mendorong, dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari dalam negeri agar jumlahnya meningkat sesuai dengan kebutuhan pembangunan.

Prof.Dr.Rochmat Soemitro,S.H., Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada

mendapat jasa timbal (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukkan dan data yang digunakan untuk membayar pengeluaran Umum.

Prof.Dr. P.J.A. Andriani pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali,yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Sasaran utama dari kegiatan keuangan negara indonesia di bidang penerimaan dalam negeri adalah untuk menggali, mendorong, dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari dalam negeri agar jumlahnya meningkat sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Dari data yang didapatkan kementrian perindustrian republik indonesia sector industry pengelolaan mencapai meningkat besar di tahun 2015, meskipun lebih kecil dibandingkan di mana tingkat ekspor industry pengelolaan. sedangkan tingkat impor pada tahun 2015 mengalami penurunan di tahun 2016 (<http://www.Kemenprin.go.id>). hal ini menjadi salah satu indikator bahwa tingkat pertumbuhan industry di indonesia mengalami perbaikan setelah penurunan yang cukup signifikan yang terjadi di tahun 2015. Peningkatan populasi usaha ini seharusnya diikuti dengan meningkatnya penerimaan pemerintah dari sektor pajak.

Pajak adalah iuran rakyat yang masuk ke kas negara berdasarkan undang-undang (sifat memaksa) tanpa jasa imbal balik yang akan digunakan untuk

membayar pengeluaran kepentingan umum sumber utama dari salah satu negara berkembang yang tingkat perekonomiannya rendah. Pendapatan negara berasal dari pajak (<http://pajak.go.id/contact/articel/pajak>).

Menurut Mardiasmo (2016), pajak dapat di artikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara kepada warga negaranya berdasarkan undang – undang dimana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontrapertasi secara langsung kepada warga negaranya.

Pajak sebagai penerimaan negara harus dinilai positif, karena melalui pajak kemandirian suatu negara dalam membiayai pembangunan dan pengembangan negara berasal dari yang dibutuhkan untuk pembangunan dan pengembangan negara berasal dari masyarakat sendiri bukan dari bantuan negara lain. Keadaan yang seperti ini akan berdampak pada kemandirian negara yang lebih kuat sehingga negara tidak bergantung pada negara lain dalam pembiayaan pembangunan dalam negaranya. yang memiliki peran strategis ini seharusnya mendapatkan perhatian yang penting dari masyarakat. (<http://www.finance.detik.com>,2016).Purnawati (2014) menyatakan bahwa sistem pajak yang ideal bagi suatu negara harus mempunyai prinsip manfaat (*benefit principle*) yaitu diharapkan manfaat lebih tinggi dibandingkan pajak yang dibayar oleh wajib pajak serta pajak harus mempunyai prinsip keadilan (*equity principle*). dibayar dengan cara menekan beban pajak.

Dalam rangka untuk memaksimalkan penerimaan pajak pemerintah berusaha memberikan sosialisasi dalam rangka untuk meningkatkan

pemahaman, pengetahuan, kesadaran wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak oleh karena itu pemerintah membentuk *Account Representative* sebagai upaya dari pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta memaksimalkan penerimaan pajak untuk mengawasi kepatuhan wajib pajak, bimbingan, himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, serta rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

Terkait pajak sebagai salah satu penerimaan negara, sebagai dasar untuk keperluan negara dan kemakmuran rakyat. dari berbagai artikel pajak di Indonesia sampai sekarang Indonesia merupakan negara yg tingkat kepatuhan akan pajak masih minim. masalah kepatuhan pajak di Indonesia itu menyebabkan penerimaan pajak yang minim, *tax ratio* Indonesia yang bahkan menjadiah *Tax ratio* terkecil se-asia pasifik yang mana Kesadaran akan membayar pajak masih sangat kurang di Indonesia dan ratio kepatuhan di Indonesia yaitu hanya sebesar 75% untuk wajib pajak orang pribadi karyawan dan wajib pajak orang pribadi non karyawan serta wajib pajak badan hanya mencapai 65% yang melaporkan SPT pada tahun 2019. oleh karena itu, Tahun 2006 sebagai bentuk dari target Direktorat jenderal pajak untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak Wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Sebab masih banyak Pengusaha Kena Pajak yang belum memiliki kesadaran

akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik.

Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Sebab masih banyak wajib pajak yang belum memiliki kesadaran akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik. Berikut data Target dan Realisasi Wajib Pajak Orang Pribadi :

Tabel 1.1
Data Penerimaan Pajak WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur
Tahun 2015-2019

Tahun	Target	Realisasi
2015	Rp 1,907,882,355,991	Rp 1,449,818,457,187
2016	Rp 2,034,930,049,123	Rp 1,814,559,381,155
2017	Rp 2,100,006,452,000	Rp 1,697,082,677,223
2018	Rp2,128,023,765,000	Rp 1,867,168,944,046
2019	Rp 1,011,054,744,000	Rp 1,071,754,312,800

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Timur (data diolah) 2020

Berdasarkan tabel 1.1 Realisasi penerimaan pajak di KKP Pratama Palembang Ilir Timur, dari Tahun 2015-2019 belum mencapai target yang

ditetapkan, padahal pemerintah sudah membentuk organisasi modern di setiap KPP yang mana tugasnya untuk melayani dan mengawasi wajib pajak sebagai salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Accounts Representatives salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya *Account Representative* yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian Wajib Pajak. Menurut Kasmir(2017: 182) “Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No 98 /KMK.01/ 2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang Mengimplementasikan Organisasi Modern, pasal 1 ayat (2) berbunyi, *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. dengan adanya *Account Representative* (AR) tersebut pada seksi pengawasan dan konsultasi setiap Kantor Pelayanan Pajak di tuntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih tahu akan kondisi wajib pajaknya, sehingga kegiatan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Dalam hal ini intensifikasi dapat berjalan

dengan baik, apalagi nantinya akan di dukung sepenuhnya oleh kegiatan pemeriksaan terhadap wajib pajak Akhirnya nanti kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat meningkat secara signifikan dengan kesadaran penuh dari wajib pajak sendiri. Pajak yang mereka bayarkan itu, nantinya akan kembali mereka rasakan meski tidak secara langsung dengan terus berlangsungnya pembangunan dan perbaikan sarana infrastruktur di seluruh Indonesia.

Penelitian yang dilakukan yuliana (2017) penelitian menunjukkan kinerja account representative memengaruhi terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja account representative maka semakin meningkat tingkat kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak (KPP) Madya Palembang

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Irawan dan Aija (2013). Yang menyatakan bahwa mengetahui faktor kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal, dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan account representative mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Mario (2013) penelitian menunjukkan kinerja account representative memengaruhi kualitas pemeriksaan pajak pada KPP sidoarjo utaraadanya pengaru antara variabel pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak semakin tinggi pengawasan yang dilakukan maka kepatuhan formal dan material pun akan tinggi

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Putri (2019) hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan,pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak semakin tinggi pengawasan yang dilakukan maka kepatuhan formal dan material pun akan tinggi,seandainya variabel konsultasi oleh account representative tidak berpengaruh.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh nofryanti (2017).hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan, pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak,seandainya variabel konsultasi oleh account representative tidak berpengaruh.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh widomoko (2017).hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan menjadi kunci bagi aparat untuk meningkatkan penerimaan pajak terhadap kinerja account representative. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak,kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak

untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan kantor pelayanan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi. Account representative memberikan pengawasan kepada wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya, pengawasan yang diberikan dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak, seorang Account representatif harus memahami kondisi wajib pajak dan menemukan jalan keluar yang terbaik bagi wajib pajak kondisi ini akan berakibat pada kepatuhan seorang wajib pajak tersebut untuk membayar kewajibannya yang dilakukan oleh Account representatif maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi. Seorang account representative memberikan konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak. Untuk menjalankan konsultasi Account representatif dituntut memahami tentang peraturan atau undang-undang pajak yang berlaku. Hal ini tidak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak tidak melihat dari segi konsultasi yang diberikan oleh Account representatif tetapi lebih terhadap bentuk adanya kualitas pelayanan dan pengawasan Account representatif dan konsultasi hanya bentuk tanya jawab dan saran tentang pemecahan masalah yang dihadapi oleh wajib pajak

Berdasarkan jumlah *Account Representative* dan upaya yang dilakukan terkait tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat atau tidak, dijelaskan di tabel sebagai berikut :

Tabel I.1
Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar dan yang tidak melapor SPT

Tahun	Jumlah WPOP terdaftar	Jumlah WPOP yang melapor SPT	Jumlah WPOP yang tidak melapor SPT	Persentase WPOP yang melapor SPT	Persentase WPOP yang tidak melapor SPT
2015	79.529	48.841	30.688	61,41%	38,59%
2016	77.936	54.240	23.696	69,60%	30,40%
2017	59.771	53.501	6.270	89,51%	10,49%
2018	64.997	55.207	9.790	84,94%	15,06%
2019	72.777	55.847	17,290	76,74%	23,26%

Sumber: KPP Pratama Ilir Timur Palembang (data diolah) 2020

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa pada tahun 2015 ke tahun 2019 wajib pajak di KPP Ilir Timur masih terdapat wajib pajak yang tidak patuh dalam menyampaikan SPT. bahkan untuk wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT pada tahun 2015 hingga 2020 tidak pernah mencapai target yang ditetapkan padahal pemerintah sudah membentuk *Account Representative* yang mana salah satu tugasnya adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun dapat kita lihat bahwa tidak ada kenaikan yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Timur Palembang.

Informasi dari pihak wajib pajak orang pribadi yang tidak melapor disebabkan oleh tidak adanya kesadaran dari dalam diri untuk melaporkan SPT, tidak adanya kepercayaan dengan UU di perpajakan, Tidak percaya dengan petugas pajak, tidak mau melapor SPT karena masih banyak orang yang juga

tidak melaporkan SPT, adanya budaya tidak melapor SPT dan tidak membayar pajak yang marak di masyarakat, Pengisian SPT dianggap rumit bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Kinerja *Account Representative* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Ilir Timur Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka masalah yang Dapat Diuraikan adalah apakah kinerja *account representative* Dapat Meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Timur Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kinerja *Account representative* (AR) terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Ilir Timur Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Bagi peneliti

Memperoleh gambaran langsung tentang kinerja *account representative* (AR) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Timur Palembang.

2. Bagi KPP Ilir Timur Palembang

Memberikan masukan tentang bagaimana kinerja *account representative* (AR) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Timur Palembang. Semakin baik kinerja *account representative* maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan kontribusi penerimaan pajak untuk Negara.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi Tambahan Menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan dan Aija. 2013 pengaruh *account representative* terkait tingkat kepatuhan penyampaian SPT wajib pajak orang pribadi non pegawai di kpp Tarakan..
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2016 tentang Account Representative pada Kantor Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern sebagaimana telah diubah dengan peraturan Menteri Keuangan No 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan (edisi revisi). Yogyakarta: Andi.
- Mario. 2013 kinerja *account representative* dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp Ilir barat Palembang.
- Menteri Keuangan, 2008, Peraturan Menteri Keuangan No. 68/PMK.01/2008 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern. Jakarta.
- Nofryanti dan Widomoko. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang, Tangerang Selatan. Journal Renaissance.
- Putri. 2019 analisis pengaruh *account representative* terkait mengawasi kepatuhan penyampaian SPT wajib pajak orang pribadi di kpp Ilir Barat Palembang.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. Akuntansi Perpajakan. Bandung.
- Sukrisno Agoes. 2017. Perpajakan (konsep dan aspek formal)). Bandung.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2007, tentang Surat pemberitahuan (SPT)
- Undang-Undang KUP dan Per-MenKeu Nomor 74/PMK.03/2012 Pasal 17C ayat (2)
- Yuliana. 2017 pengaruh *account representative* terkait tingkat kepatuhan penyampaian SPT wajib pajak Badan di kpp Madya Palembang.
- Wisomoko.2017Pengaruh Kualitas Pelayanan,Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (studi kasus KPP menteng satu jakarta).