

**ANALISIS KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM MENINGKATKAN
PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT**

SKRIPSI



**Nama : Agus Krisnawan
NIM : 222016151**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**ANALISIS KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM MENINGKATKAN
PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Nama : Agus Krisnawan
NIM : 222016151**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Krisnawan

Nim : 222016151

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Judul skripsi : Analisis Kinerja *Account Representative* Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

Dengan ini Saya Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
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 sebagian 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 ketidakbenaran 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.



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kinerja *Account Representative* Dalam Rangka
Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi
di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

Nama : Agus Krisnawan
NIM : 222016151
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan


Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Maret 2023

Pembimbing I,



Muhammad Fahmi, S.E., M.Si., ACPA
NIDN/NBM : 0029097804/1197277

Pembimbing II,



Kurnia Krisna Hari, S.E., M.Si.
NIDN/NBM : 0214049002/1292727

Mengetahui,
Dekan
Ketua Program Akuntansi



Dr. Betti, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 021610802/944806

MOTTO

Keberhasilan itu pasti ada selagi mau berusaha dan berdoa

Never stop trying

☞ *Kupersembahkan Skripsi ini kepada :*

Emak dan ayah

Adikku

Keluarga besarku

Rekan kerjaku

Para Sahabatku

Pembimbingku

Almamaterku



PRAKATA

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke khadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunianya jua, akhirnya skripsi yang berjudul :

Analisis Kinerja Account Representative Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat, telah selesai sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama serta motivasi dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala tersebut dapat diatasi.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya khususnya kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa memanjatkan doa untuk keberhasilan anaknya, serta senantiasa memotivasi dan menasihati dengan penuh kasih sayang.

Penulis juga menyampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah, Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., M.M.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Yudha Mahrom, SE., M.Si
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Dr. Betri, SE.Ak., M.Si yang dengan sabar, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran kepada penulis
4. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang dengan sabar, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sifatnya menyempurkan skripsi ini.

5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
6. Serta sahabat-sahabatku.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT meridhoi dan mencatatnya sebagai ibadah di sisi-Nya. Aamiin ya robbal alaamin.

Walaikumussalam warohmatullahi wabarokatuh

Palembang, Januari 2023
Penulis,

Agus Krisnawan

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN SAMBUNG | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | iii |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| MOTTO | v |
| PRAKATA | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| | |
| BAB I Pendahuluan | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| | |
| BAB II Kajian Pustaka | |
| A. Landasan Teori | 11 |
| B. Penelitian Sebelumnya | 37 |
| | |
| BAB III Metode Penelitian | |
| A. Jenis Penelitian | 41 |
| B. Lokasi Penelitian | 42 |
| C. Operasionalisasi Variabel | 42 |
| D. Data Yang Diperlukan | 43 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 43 |
| F. Analisis Data | 44 |
| G. Sistematika Penulisan | 45 |
| | |
| BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan | |
| A. Hasil Penelitian | 47 |
| B. Pembahasan | 59 |
| | |
| BAB V Simpulan dan Saran | |
| A. Simpulan | 75 |
| B. Saran | 76 |
| | |
| Daftar Pustaka | 77 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | | Halaman |
|--------------|---|----------------|
| I.1 | Jumlah wajib pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat | 6 |
| II.1 | Penelitian Sebelumnya | 32 |
| III.1 | Operasional Variabel | 35 |

ABSTRAK

Agus Krisnawan / 222016151 / 2016 / Analisis Kinerja Account Representative Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah Kinerja Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat ?, serta Bagaimanakah Penerimaan Pajak Penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat ? Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Terdapat 1 variabel yang digunakan, yaitu Analisis Kinerja Account Representative. Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan melakukan *setting* dari berbagai sumber dan cara, melalui studi kepustakaan dan penelitian arsip. Hasil analisis menunjukkan bahwa Penerimaan Pajak Penghasilan sudah dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Efektivitas pelaksanaan pemeriksaan kelengkapan data perpajakan bagi wajib pajak di kantor ini sudah efektif dilaksanakan oleh Account Representative yang ditunjuk sebagai petugas yang mengkoordinir wajib pajak di kantor ini, untuk mengetahui penerimaan pajak penghasilan.

Kata kunci : Kinerja Account Representative, Penerimaan Pajak Penghasilan

ABSTRACT

Agus Krisnawan / 222016151 / 2016 / Analysis of Account Representative Performance in Increasing Income Tax Receipts at the Palembang Ilir Barat Primary Tax Service Office

The formulation of the problem in this study is: How is the Account Representative Performance at the Palembang Ilir Barat Primary Tax Service Office?, and how is the Income Tax Receipt at the Palembang Ilir Barat Primary Tax Service Office? This research includes descriptive research with a qualitative approach. There is 1 variable used, namely the Account Representative Performance Analysis. The data collection technique is carried out by setting various sources and methods, through library research and archival research. The results of the analysis show that income tax receipts have been implemented at the Palembang Ilir Barat Primary Tax Service Office. The effectiveness of the implementation of checking the completeness of tax data for taxpayers in this office has been effectively carried out by the Account Representative appointed as the coordinating officer for taxpayers in this office, to determine income tax receipts.

Keywords: Account Representative Performance, Income Tax Receipt

| No | Nama | NIM | Keterangan |
|----|----------------|-----------|------------|
| | Agus Krisnawan | 222016151 | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menjalankan fungsi pemerintahan dan pembangunan, pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit, sedangkan penerimaan negara dari devisa yang berasal dari ekspor dan berbagai jenis bantuan dari luar negeri masih dirasa tidak cukup jika dibanding dengan besarnya pengeluaran untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan dimaksud. Pemerintah semakin dituntut untuk mampu menggali sumber-sumber dana lain, khususnya sumber-sumber dana yang berasal dari kemampuan bangsa sendiri baik berupa hasil kekayaan alam maupun dari iuran masyarakat (pajak) sebagai wujud kemandirian bangsa dalam membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan.

Kontribusi penerimaan negara yang berasal dari “dalam” terus diharapkan dapat semakin meningkat dari tahun ke tahun. Harapan ini tumbuh karena adanya keinginan pemerintah untuk bisa meningkatkan kemandirian bangsa Indonesia dalam membiayai pembangunan dan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan melalui partisipasi aktif masyarakat berupa pajak.

Pajak merupakan sumber penerimaan paling besar untuk Pemerintah Republik Indonesia selain sektor migas dan ekspor barang-barang non migas. Sebagai sumber penerimaan terbesar Pemerintah, pajak dapat dipergunakan untuk membiayai kegiatan Pemerintah untuk meningkatkan kegiatan

masyarakat. Alokasi pajak untuk pembangunan prasarana dan perbaikan kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kegiatan ekonomi masyarakat.

Pajak dapat dijadikan instrumen kebijakan untuk mempengaruhi produksi masyarakat, kesempatan kerja, dan inflasi. Kebijakan pajak seharusnya bukan sekedar menentukan apa yang akan dijadikan sebagai dasar pengenaan pajak, siapa yang dikenakan pajak, siapa yang dikecualikan, apa yang akan dijadikan objek pajak apa saja yang dikecualikan, bagaimana menentukan besarnya pajak, serta bagaimana menentukan prosedur pelaksanaan kewajiban pajak.

Pajak Penghasilan sebagai salah satu jenis pajak yang ada di Indonesia merupakan sumber penerimaan Negara yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan. Pajak Penghasilan dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan yang berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak. Sesuai dengan Undang-Undang Pajak Penghasilan yang baru, sistem pemungutan Pajak Penghasilan di Indonesia ditetapkan berdasarkan sistem *Self Assesment* yaitu Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Jadi, Wajib Pajak berperan secara aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan *Self Assesment* tersebut merupakan perwujudan dari kegotongroyongan nasional, bahwa setiap warga negara

mempunyai hak dan kewajiban yang sama untuk ikut serta dalam pembangunan nasional dan dapat menikmati hasil dari pembangunan tersebut.

Penerimaan di sektor Pajak Penghasilan memegang peranan yang lebih menonjol dibandingkan dengan penerimaan pajak lainnya. Pajak Penghasilan terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, termasuk di dalamnya adalah penghasilan dari usaha atau menjalankan usaha, penghasilan dari pekerjaan sebagai karyawan, dan penghasilan dari pekerjaan bebas, seperti dokter, notaris, akuntan, pengacara, arsitek, aktuaris, dan untuk masing-masing penghasilan tersebut dilakukan pembayaran Pajak Penghasilannya.

Penerimaan Pajak Penghasilan di Indonesia pada umumnya masih didominasi oleh Pajak Penghasilan badan. Hal tersebut dikarenakan sebagai instansi formal terdaftar, badan lebih mudah teridentifikasi jati dirinya, terpantau kehadirannya, terdeteksi kegiatannya dan transparan obyek pajaknya sehingga pemungutan pajak atas badan lebih optimal daripada orang pribadi. Pemungutan pajak atas orang pribadi terjadi kesulitan pemantauan dan pendeteksian Penghasilan Kena Pajak orang pribadi, terutama karena tidak adanya informasi transaksi finansial dari tiap orang. Akselerasi pembangunan, selain telah menghasilkan pertumbuhan ekonomi juga telah meningkatkan pendapatan per kapita perorangan. Demikian pula untuk penghasilan yang diterima oleh warga sebagai orang pribadi semakin bervariasi, kalau semula penghasilan yang diterima hanya berbentuk gaji dan upah dari satu tempat pemberi kerja, sekarang banyak yang mempunyai penghasilan dari beberapa

tempat kerja atau usaha sendiri dan profesi. Selaras dengan semakin membesarnya kebutuhan pembiayaan negara dan desakan kemandirian pembiayaan, rasanya pemerintah harus menemukan sumber penerimaan negara yang elastis dan berkelanjutan. Pajak penghasilan orang pribadi memenuhi kriteria tersebut. Oleh karena itu, secara bertahap harus menjadi instrumen yang efisien untuk meningkatkan penerimaan negara.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP 2007), 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 perpajakan.

Pasal 21 dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPH), PPh adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan pekerjaan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi. Subjek pajaknya dalam negeri, Oleh karena itu, penerimaan pajak di Indonesia harus dioptimalkan. Hal ini merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan sebaik-baiknya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Perkembangan kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan struktur organisasi dari Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan struktur

organisasi tersebut adalah dengan diberlakukannya *Account Representative* (AR) pajak.

Account Representative (AR) pajak adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *Account Representative* (AR) tersebut. Setiap *Account Representative* (AR) pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan *Account Representative* (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Kinerja *Account Representative* (AR) pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 yaitu melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Tugas dan pekerjaan strategis yang diamanahkan kepada *Account Representative* menunjukkan bahwa DJP memberikan kepercayaan yang demikian besar dalam mengemban pencapaian visi dan misi DJP (Purnomo, 2015). Sederhananya, *Account Representative* bagaikan ujung tombak yang

selalu diandalkan sehubungan dengan tugas pencapaian target penerimaan negara di setiap Kantor Pelayanan Pajak.

Bertugas sebagai *Account Representative* tidak mudah, beragam beban pekerjaan yang rutin maupun *ad hoc* menuntut *Account Representative* untuk memiliki kemampuan manajerial yang memadai. Setidaknya *Account Representative* harus memiliki kemampuan pada tiga fungsi yang dijalaninya: pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum

Fungsi *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat berada dalam Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang berfungsi memberikan konsultasi, himbauan, dan konseling kepada Wajib Pajak. Seksi Pengawasan dan Konsultasi sendiri memiliki empat bagian terbagi menjadi Seksi Pengawasan dan Konsultasi I sebagai pelayanan dan konsultasi menangani masalah penyuluhan dan permohonan Surat Pemberitahuan (SPT), Wajib Pajak. Sedangkan Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV berfungsi sebagai pengawasan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil observasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat dapat dilihat bahwa *Account Representative* mengalami peningkatan dari tahun 2011 yang berjumlah 11 orang menjadi 12 orang pada tahun 2022. Sedangkan Wajib Pajak (WP) mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2020 sebesar 22.789, tahun 2021 sebesar 23.572, dan tahun 2022 sebesar 24.714 orang.

Menurut (John Hutagaol, 2017) seharusnya terdapat *Account Representative* sebanyak 30 orang setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Berdasarkan Informasi yang diperoleh di KPP Pratama Palembang Ilir Barat hanya terdapat 12 orang yang bekerja sebagai *Account Representative*. Hal ini menunjukkan masih dibutuhkan tambahan *Account Representative* sebanyak 18 orang lagi agar beban kerja seimbang dengan jumlah wajib pajak.

Waluyo (2011 : 92) menjelaskan

“Pentingnya peranan *Account Representative* bagi Kantor Pelayanan Pajak berfungsi memberikan konsultasi, himbauan, dan konseling kepada WP. Semakin baik kinerja *Account Representative* melakukan pengawasan dan konsultasi serta memberikan informasi kepada WP mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perpajakannya maka akan semakin dapat meningkatkan penerimaan pajak”.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan secara random oleh Fitriansyah (2002) di Kota Palembang menunjukkan bahwa dari sejumlah Wajib Pajak yang terdaftar wajib lapor SPT sebesar 10.179.696 yang terdiri dari 610.919 Wajib Pajak dan 9.568.777 Wajib Pajak orang pribadi yang terdiri dari 3.458.401 Wajib Pajak non karyawan dan 6.110.376 Wajib Pajak karyawan. Data tersebut menunjukkan bahwa rasio kepatuhan untuk Wajib Pajak sebesar 0,64, orang pribadi non karyawan sebesar 0,87 dan orang pribadi karyawan sebesar 0,87. Sedangkan terget rasio yang ditetapkan oleh pemerintah sebesar 0,8. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa rasio Target Pajak PPh masih rendah di Kota Palembang.

Hasil penelitian tersebut di atas relevan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan, dimana dalam 3 tahun terakhir target pajak penghasilan orang

pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat masih rendah. Adapun Target Pajak PPh pasal 25 dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Target Pajak Penghasilan Orang Pribadi dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat (3 Tahun Terakhir)

| Tahun | Target Pajak Penghasilan Orang Pribadi | Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi | % |
|--------------|---|---|----------|
| 2020 | 514.708.715.000 | 410.150.232.240 | 79,69 % |
| 2021 | 674.845.403.628 | 598.612.631.901 | 88,70 % |
| 2022 | 735.944.980.917 | 669.847.448.297 | 91,02 % |

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2022

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa persentase penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada tahun 2021 sampai 2022 menunjukkan perolehan yang sangat rendah yaitu 88,70 % untuk tahun 2021 dan sebesar 91,02 % untuk tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat masih belum baik.

Salah satu fenomena yang terjadi yang menyebabkan penerimaan pajak masih rendah adalah kinerja *Account Representative* belum sepenuhnya efektif terlihat dari kualitas kerja *Account Representative* dalam melaksanakan tugasnya yaitu kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* (Ferdi: 2017).

Tanggung jawab *Account Representative* dalam hal bimbingan atau konsultasi masih tersendat karena berbagai faktor, diantaranya jumlah *Account*

Representative yang masih belum sebanding jumlah wajib pajak yang harus dilayani. Selain itu, fenomena yang terjadi yang menyebabkan penerimaan pajak sulit tercapai yaitu masih rendahnya kepatuhan wajib pajak, itu dibuktikan karena masyarakat selaku wajib pajak lupa, atau bahkan mungkin mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya pajak penghasilan orang pribadi. Terlebih ditengah perubahan pandangan masyarakat terhadap seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan, serta berbagai situasi yang muncul serta memberikan kesan negatif terkait masalah perpajakan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kinerja *Account Representative* terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi yang dituangkan dalam bentuk tulisan dan diberi judul “ Analisis Kinerja *Account Representative* Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat“.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat ?
2. Bagaimanakah Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan :

1. Kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.
2. Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari peneliti ini adalah:

1. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam memahami manfaat penerimaan pajak penghasilan orang pribadi bagi pembangunan Kota Palembang.

2. Bagi instansi terkait

Dapat mengetahui seberapa pentingnya peranan *Account Representative*, khususnya dalam kelancaran proses administrasi pajak di Kota Palembang.

3. Bagi akademi

Dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya, serta sebagai penambah ilmu bagi para mahasiswa.

4. Bagi pembaca

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, Sari, 2013, *Konsep Dasar Perpajakan*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Direktorat Pajak, 2016, *Lebih Dekat Dengan Pajak*, Direktorat Pajak: Jakarta
- Floriana, 2011, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di KPP Pratama Serpong)*, Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi. Vol.1 No.1.
- Ilyas, Wirawan, B dan Richard Burton, 2010, *Hukum Pajak*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kusuma Dani, 2020, *Pengaruh Sistem Administrasi Pajak Modern dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada 5 KPP di Kanwil DJP Jabar 1)*. Jurnal Akuntansi, Vol 2, No 2, Universitas Kristen Maranatha
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Penerbit Refika Aditama, Bandung
- Mardiasmo.2016. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Andi Offset, Yogyakarta
- Neuman, 2000. *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. PT. Agung, Jakarta
- Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi Offset, Yogyakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia, 2010, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi, Vol.1 No.2.
- Regina Trisnasari, 2011, *Analisis Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Magelang*. Jurnal Mahasiswa Perpajakan, Vol 3, No 1, Universitas Brawijaya.
- Sarayanti, 2011, *Pengaruh Sistem Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Gowa*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. Vol 5, No 6, STIESIA: Surabaya.
- Sedarmayanti. 2011. *Sumber Daya manusia dan Produktivitas Kerja*. (Edisi Revisi). CV Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sujarweni, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Rineka Cipta, Jakarta

Undang-undang No. 28 tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*

Waluyo, 2011, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat: Bandung. Wardiana, 2007, *Teknologi Informasi*, Tersedia: <http://www.Informatika.lipi.go.id>.

Zauhar, Soesilo, 2017, *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi dan Strategi*, Bumi Aksara, Jakarta.