

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGALAMAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
TERHADAP KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE***
(Studi Kasus pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

SKRIPSI



**Nama : Erpan Saputra
NIM : 222016145**

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

SKRIPSI

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGALAMAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
TERHADAP KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
(Studi Kasus pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)**

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



**Nama : Erpan Saputra
NIM : 222016145**

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

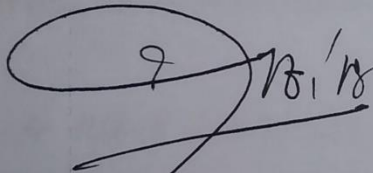
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Account Representative Terhadap Kinerja Account Representative.
(Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Barat)
Nama : Erpan Saputra
NIM : 222016145
Fakultas : Ekonomi
Program studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

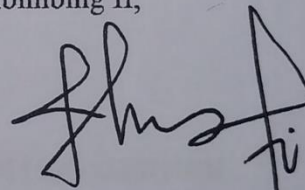
Diterima dan disahkan
Pada Tanggal ~~27~~ Februari 2020

Pembimbing I,



M. Orba Kurniawan, S.E., S.H., M.Si
NIDN/NBM:0204076802/843951

Pembimbing II,



Nina Sabrina, SE., M.Si
NIDN/NBM:0216056801/851119

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program akuntansi



Betri Sirajuddin, SE, M.Si., AK., CA
NIDN/NBM:0216106902/944806

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erpan Saputra
NIM : 222016145
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman *Account Representative*
Terhadap Kinerja *Account Represebtative*.
(Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 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, 27 Februari 2020



Erpan Saputra

ABSTRAK

Erpan Saputra/222016145/Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman *Account Representative* Terhadap Kinerja *Account Representative*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman *Account Representative* Terhadap Kinerja *Account Representative* (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat). Tujuannya untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pengalaman *account representative* terhadap kinerja *account representative* (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan yaitu data primer dan skunder. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai *Account Representative* di KPP Pratama Palembang Ilir barat sebanyak 48 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelatihan berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja *Account Representative* dan Pengalaman *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja *Account Representative*.

Kata kunci: Pelatihan, Pengalaman *Account Representative*, Kinerja *Account Representativ*.

Abstract

Erpan Saputra/222016145/ The influence of training and account representative experience on the performance of Account Representative

The formulation of the problem in this research was Is there any influence of training and account representative experience on the Performance of account representative (case study of the primary Tax Service office Palembang Ilir Barat). The goal was to find out whether or not training and experience of account representative had influence on the performance of account representative (case study of the primary Tax Service office Palembang Ilir Barat). The type of research used was an associative research. Data used are primary and secondary data. The population in this study was an Account Representative at KPP Pratama Palembang Ilir Barat as many as 48 respondents. Data collection techniques used were by using interviews, documentation, and questionnaires. The data analysis methods used in this study were qualitative analysis and quantitative analysis computed by using Statistical Program For Special Science (SPSS). The Analysis results showed that training had no influence on the performance of account representative and account representative experience had a significant influence on the performance of account representative

Keywords: Training, account representative Experience, representativ account Performance

PENGESAHAN

NO. 57 /Abstract/LB/UMP/ II / 20 20

Telah di Koreksi oleh

Lembaga Bahasa

Universitas Muhammadiyah Palembang

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbi'l'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 *Pelatihan dan Pengalaman Account Representative Terhadap Kinerja Account Representative Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat* dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Hamid dan Fatmawati yang sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M.Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas serta penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan

serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

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 Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.
5. Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku pembimbing skripsi.
6. Bapak Friski Danu Rakhmat, S.E.,M.AK selaku dosen yang selalu membantu dalam hal akademik serta pelajaran akhlak mulia.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
9. Saudara-Saudariku yang telah banyak membantu dan memberikan suport dalam penulisan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. 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, 27 Februari 2020

Penulis

Erpan Saputra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PRAKATA.....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Sistem pemungutan pajak.....	11
<i>a. Official Assessmen system</i>	<i>11</i>
<i>b. Self Assessment system</i>	<i>11</i>
<i>c. With holding syste</i>	<i>12</i>
2. Tata cara pemungutan pajak.....	12
a. Stelsel pajak	12
b. Asas pemungutan pajak.....	13
3. Pelatihan.....	13
a. Pengertian pelatihan	13
b. Tujuan pelatihan	14
c. Indikator pelatihan	16
d. Manfaat pelatihan.....	16
e. Jenis pelatihan	17

4. Pengalaman.....	18
a. Pengertian pengalaman	18
b. Indikator pengalaman.....	19
c. Faktor yang mempengaruhi pengalaman	20
d. Dampak pengalaman	21
5. Kinerja.....	21
a. Pengertian kinerja.....	21
b. Indikator kinerja	23
c. Faktor yang mempengaruhi kinerja	23
d. Dampak kinerja	24
6. Account Representative	24
a. Pengertian <i>Account Representative</i>	24
b. Indikator <i>Account Representative</i>	25
c. Peranan <i>Account Representative</i>	25
d. Tugas <i>Account Representative</i>	26
e. Syarat menjadi <i>Account Representative</i>	27
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis	35
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Operasionalisasi Variabel.....	37
D. Populasi dan Sampel	38
E. Data yang Diperlukan.....	39
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Hasil Penelitian	52
1. Gambaran umum tempat penelitian	52
a. Sejarah singkat KPP Pratama Palembang Ilir Barat	52
b. Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Barat	56

2. Gambaran umum profil responden penelitian.....	57
3. Hasil pengolahan data.....	59
a. Uji Validitas dan Reliabilitas data.....	59
1) Uji Validitas.....	60
2) Uji Reliabilitas.....	62
b. Uji Deskriptif	63
c. Uji Asumsi klasik.....	69
1) Uji Normalitas	69
2) Uji Multikolonieritas	70
3) Uji Heteroskedastisitas	71
d. Pengujian hipotesis.....	73
1) Hasil Uji Regresi	73
2) Koefisien Determinasi (R^2)	75
3) Uji F (simultan)	76
4) Uji t (persial)	77
B. Pembahasan Hasil Penelitian	78
1. Pelatihan dan Pengalaman <i>Account Representative</i> Terhadap Kinerja <i>Account Representative</i>	78
2. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja <i>Account Representative</i>.....	81
3. Pengaruh Pengalaman <i>Account Representative</i> Terhadap Kinerja <i>Account Representative</i>.....	83
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Simpulan.....	85
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Target dan Realisasi penerimaan AR di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	8
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya	33
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel III.2 Jumlah AR (<i>account representative</i>)	38
Tabel IV.1 Profil Responden	57
Tabel IV.2 Hasil total jawaban responden	58
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Pelatihan (x1).....	60
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Pengalaman <i>Account Representative</i> (x2)	61
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kinerja <i>Account Representative</i> (y).....	61
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel IV.7 Hasil rekapitulasi jawaban responden variabel pelatihan.....	63
Tabel IV.8 Hasil rekapitulasi jawaban responden variabel pengalaman AR	65
Tabel IV.9 Hasil rekapitulasi jawaban responden variabel kinerja AR.....	66
Tabel IV.10 Hasil Uji statistik deskriptif.....	68
Tabel IV.11 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas metode Uji Glajser	73
Tabel IV.14 Hasil Uji Regresi	74
Tabel IV.15 Hasil Koefisien determinasi	75
Tabel IV.16 Hasil Uji Simulan	76
Tabel IV.17 Hasil Uji Persial.....	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas	69
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Jadwal kegiatan penelitian mahasiswa	90
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 3 : Hasil Kuesioner Skala Ordinal	93
Lampiran 4 : Hasil Output SPSS	97
Lampiran 5 : Data Subbagian dan Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	107
Lampiran 6 : Fotokopi Surat Riset	109
Lampiran 7 : Fotokopi Surat Keterangan Riset dari Tempat Penelitian	110
Lampiran 8 : <i>Abstract</i> dari Lembaga Bahasa	113
Lampiran 9 : Fotokopi Plagiarism.....	114
Lampiran 10 : Fotokopi Aktivitas Bimbingan	115
Lampiran 11 : Fotokopi Sertifikat Membaca dan Hafalan Al-Qur'an	116
Lampiran 12 : Fotokopi Sertifikat TOEFL.....	117
Lampiran 13 : Fotokopi Sertifikat BUMDES	119
Lampiran 14 : Fotokopi Sertifikat Komputer Windows,Microsoft Word dan Microsoft Excel	120
Lampiran 15 : Biodata Penulis	121

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam suatu negara beriringan dengan perkembangan pembangunan diberbagai sektor, baik sektor ekonomi, sosial budaya hingga pembangunan infrastruktur yang menunjang pertumbuhan dan pemerataan di suatu negara. pembangunan adalah fungsi essensial dalam negara, negara harus mengusahakan kesejahteraan dan kemakmuran bagi semua rakyat yang merupakan amanat dari pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Indonesia mempunyai rencana keuangan tahunan dalam rangka pembiayaan pembangunan infrastruktur yang disebut dengan Anggaran Pendapatan dan Belajan Negara (APBN). Dalam APBN berisi daftar sistematis dan terperinci yang membuat rencana penerimaan dan pengeluaran negara selama 1 (satu) tahun anggaran yang terhitung mulai dari 1 januari hingga 31 desember.

Penerimaan APBN negara saat ini di dominasi oleh penerimaan perpajakan sebesar 85% (delapan puluh lima persen), disamping itu penerimaan negara bukan dari pajak yaitu dari sumber BUMN (badan usaha milik negara) berasal dari pendapatan bagi laba keuntungan serta migas dan non migas. dengan dimikian sektor perpajakan merupakan sumber penerimaan utama negara yang sangat potensial dan strategis untuk ditingkatkan.

Pemerintah mengharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajibannya melakukan pembayaran perpajakan dengan cara mengganti sistem pemungutan pajak yang dilakukan reformasi perpajakan pada tahun 1983 yang dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dengan mempercayakan kepada wajib pajak dalam menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. Wajib pajak harus siap ketika dilakukan pengujian kepatuhan atas pelaporan yang dilakukan dengan pemeriksaan. Dengan perubahan sistem perpajakan diharapkan untuk menjadikan wajib pajak sebagai subjek mandiri dalam memenuhi hak untuk turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan dan penyerderhanaan serta meningkatkan efisiensi administrasi di bidang perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak melakukan kebijakan reformasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terkait dengan peran AR (*Account representative*). Dalam Peraturan Menteri Keuangan No 79/PMK.01/2015 menjelaskan bahwa AR (*Account Representative*) adalah salah satu pegawai DJP yang menjadi ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara dalam bidang perpajakan.

Account Representative mengemban tugas intensifikasi perpajakan terhadap pemberian himbauan/bimbingan, analisi, konsultasi, dan pengawasan terhadap wajib pajak. Menteri Keuangan mengangkat AR Pertama kali pada tahun 2006 berdasarkan keputusan No 98/KMK.01/2006 pada tanggal 20 febuari 2006 mengimplementasikan organisasi modern pada kantor pelayanan pajak tentang *Account Representative*. Pertama kali awalnya beberapa kantor yang menjadi uji coba implementasikan organisasi modern. Selanjutnya, pada tahun 2007, semua

unit KPP (Kantor Pelayanan Pajak) DJP telah dimodernisasi. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 454/KMK 01/2011 sebagaimana telah yang diubah dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01/2014 tentang pengelolaan kinerja merupakan hasil dari pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

Accounts Representative salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya *Accounts 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.

Menurut Pabundu (2006) Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan yang diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kinerja juga dapat dimaknai sebagai hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Pengertian ini tidak akan menekan kinerja individu tetapi juga kinerja kelompok. Menurut Guritno dan Waridin (2005) Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Ketika kinerja yang dihasilkan bisa mencapai atau melampaui standar atau target yang telah ditentukan, maka kinerja seseorang tersebut dapat dikatakan baik, dan sebaliknya semakin lebar jarak pemisah antar target dan capaian, maka kinerja seseorang tersebut dapat dikatakan rendah. yang dikutip dari (Muhammad 2018: 88)

Istilah Kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Mencapai kinerja yang berprestasi dengan upaya meningkatkan Kinerja melalui pelatihan, Pelatihan adalah suatu kegiatan peningkatan kemampuan karyawan atau pegawai dalam suatu institusi, sehingga pelatihan adalah suatu proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku bagi karyawan atau pegawai. (Soekidjo 2015: 19)

Pelatihan pada prinsipnya merupakan upaya membekali seseorang dengan ketrampilan, konsep, dan peraturan serta berperilaku sehingga seseorang memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas atau aktivitas ke organisasian sehari-hari. Dengan demikian melalui pelatihan yang diperoleh tersebut, seorang pegawai atau organisasi dapat lebih percaya diri didalam menghadapi persoalan yang dihadapi dalam tugasnya untuk mencapai target yang diberikan.

Pengalaman merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun non formal atau bisa diartikan sebagai suatu proses yang membuat seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi. Suatu pembelajaran juga mencakup perubahan yang relatif tepat dari perilaku yang diakibatkan pengalaman pemahaman dan praktek (Knoers & Hadito, 2009 dalam Asih,2012), Purnamasari (2011) dalam Asih (2012) memberikan kesimpulan bahwa seseorang karyawan yang memiliki

pengalam kerja yang tinggi akan memiliki keunggulan dalam beberapa hal, sebagai berikut: memahami kesalahan, mendeteksi kesalahan dan mencari penyebab terjadinya masalah. Pengalaman kerja seorang menunjukkan beberapa pekerjaan yang pernah dikerjakan seseorang dan memberikan peluang yang besar bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Semakin luas pengalaman kerja seseorang, semakin terampil melakukan pekerjaan dan semakin sempurna pola berpikir dan sikap dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Abriyani Puspaningsih, 2004).

<file:///C:/Users/acer/Documents/UP%20skripsi/f.%20BAB%20II.pdf>.

Menurut Siti (2017: 32-35) Terdapat beberapa faktor yang sangat berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukan dana ke kas negara melalui pemungutan pajak kepada warga negara yaitu: Kejelasan dan kepastian peraturan perundang-undangan perpajakan, tingkat intelektual masyarakat, kualitas fiskus, dan sistem administrasi perpajakan yang tepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Indri, dkk (2019). Dengan judul penelitian pengaruh pelatihan, motivasi kerja, profesionalisme, dan komitmen organisasi pada kinerja *account representative* (studi di kantor pelayanan pajak madya denpasar dan pratama denpasar timur). Hasil dari penelitian Pelatihan kerja berpengaruh positif pada kinerja *Account Representative* (AR).

Penelitian yang dilakukan oleh Andika, dkk (2017). Dengan judul penelitian Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Karyawan PT INKA (Persero)). Hasil penelitian ini bahwa variabel pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja dan

variabel pengalaman kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Komang,dkk (2016). Dengan judul Pengaruh Pengalaman Kerja dan Penempatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari pengalaman kerja dan pengalaman kerja terhadap penempatan karyawan, pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Jennifer,dkk (2014). Dengan judul penelitian pendidikan, pengalaman kerja dan kompetensi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada pt. Pln (persero) wilayah suluttenggo. Hasil dari penelitian Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) wilayah Suluttenggo, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) wilayah Suluttenggo dapat diterima.

Kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir barat dibangun berdasarkan peraturan Menteri Keuangan No 123/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal direktorat jenderal pajak yang telah diubah terakhir dengan peraturan Menteri Keuangan No 67/PMK.01/2008. KPP Pratama Palembang ilir barat bertanggung jawab langsung terhadap kepala kantor wilayah DJP Sumatera selatan dan kepulauan Bangka Belitung yang berkedudukan di Palembang. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ili Barat yang sebelumnya bernama KPP pratama ilir barat didirikan sebagai bagian dari modernisasi Direktorat Jenderal Pajak dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern.

Kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir barat beralamat di JL. tasik, kembang iwak, Palembang 30135, bergabung dengan gedung DJP Sumatra Selatan serta Kepulauan Bangka Belitung dan gabung dengan KPP Madya Palembang. Wilayah kerja KPP pratama Palembang ilir barat mencakup 6 kecamatan di kota Palembang ialah Sukaramai, Alang-alang lebar, Gandus, bukit kecil, ilir barat dan Iilir barat II.

Kantor Pelayanan Pajak Palembang Iilir Barat dikepalai oleh seorang kepala yang membawahi sebanyak 129 orang karyawan yang terdiri dari :

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| 1) Kepala Kantor | : 1 Orang |
| 2) Kepala Seksi | : 10 Orang |
| 3) Fungsional Pemeriksaan Pajak | : 21 Orang |
| 4) <i>Account Representative</i> (AR) | : 48 Orang |
| 5) Pelaksana | : 49 Orang |

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai KPP Pratama Palembang Iilir Barat *Account Representative*, yang menjadi target *Account Representative* iyalah salah satu nya Target Penerimaan Anggaran Pendapatan Negara yang berasal dari perpajakan.

Tabel I.1
Target dan Realisasi Penerimaan AR di KPP
Pratama Palembang Ilir Barat

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan
2014	707.805.553.926	760.566.803.069
2015	1.087.012.594.020	959.707.546.314
2016	1.353.692.811.993	1.154.568.018.476
2017	1.407.583.325.000	1.267.059.009.991
2018	1.524.675.629.000	1.480.690.166.231

sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2019

Berdasarkan tabel I.1 dapat dilihat bahwa target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 target yang ditetapkan pemerintah selalu meningkat akan tetapi realisasinya dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 tidak pernah tercapai target realisasinya.

Target penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat selama 4 tahun yaitu dari 2015 sampai 2018 tidak pernah tercapai sedangkan dilihat dari sisi pengalaman *Account Representative* sudah mempunyai pengalaman. Pengalaman kerja menunjukkan sejauh mana penguasaan seseorang terhadap bidang pekerjaan yang selama ini ditekuninya. Pada umumnya pengalaman kerja bisa diukur dari seberapa lama waktu yang dihabiskan tenaga kerja disuatu bidang pekerjaan tertentu. Seorang yang memiliki pengalaman yang lebih lama akan lebih mudah dalam penguasaan terhadap pekerjaan serta peralatan yang dilingkungan pekerjaan dibandingkan dengan seorang yang baru memiliki sedikit pengalaman. Dengan pengalaman yang sudah lama akan membantu kinerja seorang pegawai dalam bertugas ataupun bekerja menjadi bagus sehingga target yang diberikan bisa tercapai dengan baik akan tetapi dapat kita lihat pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat itu mulai dari 2015 sampai dengan 2018 tidak pernah tercapai realisasinya.

Target penerimaan pajak setiap tahunnya tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan Kementerian Keuangan, karena pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat potensial untuk digali serta ditingkatkan. Namun memang untuk merealisasikan target yang telah ditetapkan tersebut memerlukan upaya yang keras.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman *Account Representative* Terhadap Kinerja *Account Representative*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas maka, permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman *Account Representative* Terhadap Kinerja *Account Representative*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman *Account Representative* Terhadap Kinerja *Account Representative*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Sebagai bukti empiris yang ada tentang Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman *Account Representative* Terhadap Kinerja *Account Representative*.

2. Bagi Instansi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan Kualitas Kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

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

- Abriyani, Puspaningsih, 2004. "faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja manajer perusahaan manufaktur", jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2007, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Penerbit Buku Berita Pajak, Jakarta.
- Foster, Bill. 2001. Pembinaan Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan. Jakarta: PPM.
- Hani T Handoko, 2002. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.
- Hamalik, Oemar. 2000. Psikologi Belajar Dan Mengajar. Sinar Baru Al Gesindo. Bandung.
- Kasmir. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. RajaGrafindo Persada. Depok.
- 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.
- Mangkuprawira, Sjafrli. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Jakarta Selatan: Penerbit Gahlia Indonesia.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan (edisi revisi). Yogyakarta: Andi.
- 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.
- Muhammad Busro. 2018. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Prenadamedia Group. 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. Vol.2 No.1: Mei 2017.
- Omar Hendro. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Internasional.CV Amanah. cetakan 1. Palembang.

- Pandi Afandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia:Teori, Konsep, daan Indikator. Zanata Publishing. Yogyakarta.
- Priyastama, Romie. 2017. Buku akti Kuasai SPSS: Pengolahan dan Analissis Data. Start Up, Yogyakarta.
- Riduwan. 2018. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian ; Alfabeta
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S., dan Timothy A. J., 2008. Perilaku Organisasi, Organizational Behaviour. Buku Terjemahan, Jakarta : Gramedia.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke 5. Rineka Cipta. Jakarta.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. Perpajakan : Konsep dan Aspek Formal. Bandung; Rekayasa Sains.
- Siti Resmi. 2017, Perpajakan: Teori dan Kasus Buku 1, Edisi 10, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sadjiarto, Arja dan Rahmawati Irawan. 2013. Pengaruh Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra. Tax & Accounting Review. Vol.3 No.2. 2013.
- Sastrohadiwiryono, Siswanto. 2002. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Salendu, Indri. 2017. Pemeriksaan Pajak Sebagai Tindakan Pengawasan atas Pelaksanaan Self Assesment System dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu.Universitas Sam Ratulangi Manado. Jumal EMBA. Vol.5 No.2; Juni 2017.ISSN 2303-1174 14
- Setiawan, Andri dan Suyanto. 2017. Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assesment System, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.Jurnal Bidang Ilmu Ekonomi. Vol. 12 No.1 2017. ISSN 2528-7672.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (*mix Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2017. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Thomas Sumarsa. 2017. Perpajakan Indonesia Edisi 5. Jakarta: Indeks.

- V. Wiratna Sujarweni. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja. RajaGrafindo Persada. Jakarta.