

**ANALISIS PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM
MENGAWASI PERHITUNGAN, PELAPORAN PERPAJAKAN
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MEDAN BELAWAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*

Oleh:

**HANIFA
NPM. 1405170468**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mochtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 27 Maret 2018, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : HANIFA
N P M : 1405170468
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi : ANALISIS PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM MENGAWASI PERHITUNGAN, PELAPORAN PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN
Dinyatakan : (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

Drs. MARNOKO, M.Si

Penguji II

ISNA ARDILA, S.E., M.Si

Pembimbing

PANDAPOTAN RITONGA, S.E., M.Si

PANITIA UJIAN

Ketua



H. JANUARI, S.E., M.M., M.Si

Sekretaris

ADE GUNAWAN, S.E., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Teip. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : HANIFA
N P M : 1405170468
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : ANALISIS PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM
MENGAWASI PERHITUNGAN, PELAPORAN PERPAJAKAN
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN
BELAWAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan
skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

(PANDAPOTAN RITONGA, SE, M.Si)

Diketahui/Disetujui
oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(H. JANURI, SE, MM, M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : HANIFA
NPM : 1405170468
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Penelitian : ANALISIS PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
DALAM MENGAWASI PERHITUNGAN, PELAPORAN
PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN BELAWAN

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
19/3/2018	- Bab di jelaskan sewa dgn jurnal Pemas AA	✓	
	- Rumusan masalah di pilih di bab II	✓	
	- pembahasan di jelaskan	✓	
19/3/2018	- Abstrak di jelaskan	✓	
	- Skripsi di jelaskan	✓	
	- pembahasan di jelaskan	✓	
	- Uraian mengenai pedoman pencapaian skripsi	✓	
20/3/2018	Acc. biaya	✓	

Medan, Maret 2018

Diketahui / Disetujui

Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing Skripsi

(PANDAPOTAN RITONGA, SE, M.Si)

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hanifa

NPM : 1405170468

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Analisis Peranan *Account Representative* Dalam Mengawasi

Perhitungan, Pelaporan Perpajakan di KPP Pratama Medan Belawan

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data dalam skripsi adalah benar saya peroleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

Dan apabila ternyata di kemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Maret 2018

Yang membuat pernyataan



ABSTRAK

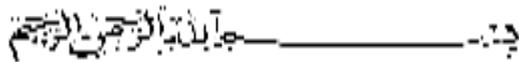
HANIFA.NPM 1405170468. Analisis Peranan *Account Representative* Dalam Mengawasi Perhitungan, Pelaporan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan, 2018. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Account Representative* mengawasi wajib pajak orang pribadi dalam menghitung pajaknya di KPP Pratama Medan Belawan, dan untuk mengetahui apakah *Account Representative* sudah berperan sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 dalam mengawasi perhitungan, pelaporan perpajakan di KPP Pratama Medan Belawan. Dalam penelitian ini, Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu dengan cara menganalisis hasil wawancara, pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, dimana semua populasi menjadi sampel. Dari hasil analisis data maka dapat dilihat peranan *Account Representative* dalam mengawasi perhitungan, pelaporan perpajakan di KPP Pratama Medan Belawan sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015.

Kata Kunci : Peranan Account Representative, Perhitungan, Pelaporan

Perpajakan

KATA PENGANTAR



Assalamu’alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah Puji dan syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis masih diberikan kesehatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Peranan Account Representative Dalam Mengawasi Perhitungan, Pelaporan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan**”

Skripsi ini disusun Untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa hasil skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan memuaskn disebabkan oleh terbatasnya waktu, kemampuan, serta pengalaman yang penulis miliki dalam menyelesaikannya, maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran yang membangun dari para pembaca.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan, serta pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teristimewa kepada kedua orang tua saya Ayahanda Desri Bastian dan Ibu Syofiani S.Pd tercinta yang telah memberikan do’a, dukungan dan curahan kasih sayang yang melimpah kepada penulis.

2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Januri, SE, M.M, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Fitriani Saragih, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
7. Ibu Zulia Hanum, SE, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Pandapotan Ritonga, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Biro Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu pendidikan dan bantuan kepada peneliti.
10. Kepada Para Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan yang telah memberikan ilmu pendidikan dan bantuan kepada peneliti.

11. Kakak saya Indah Sri Wahyuni, S.Pd, Abang saya Chairuman, S.T, Adik saya Nur Arafa yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman terdekat Agung Prasetya Koto, S.H, yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan Khususnya Dhian Larasati, Fannisa Desdiantini, Nabila Suha Bahmid yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman jurusan Akuntansi stambuk 2014, khususnya kelas C siang.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman-teman mahasiswa dan para pembaca. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan nikmat dan karunia-Nya pada kita semua serta memberikan keselamatan dunia dan akhirat. Amin ya Rabbal Alamin.

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Medan, Maret 2018

Penulis

HANIFA
NPM. 1405170468

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 5

C. Batasan Masalah 5

1. Batasan Masalah 5

2. Rumusan Masalah 5

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 6

1. Tujuan Penelitian 6

2. Manfaat Penelitian 6

BAB II:LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori..... 8

1. Pengertian Pajak..... 8

2. Fungsi Pajak..... 9

3. Pengelompokan Pajak 10

4. Sistem Pemungutan Pajak 10

5. Hambatan Pemungutan Pajak 12

B. Reformasi Perpajakan 13

1. Reformasi Perpajakan di Indonesia..... 13

2. Modernisasi Administrasi Perpajakan..... 15

3. Keunggulan Pelayanan dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern 15

C. Kebijakan Account Representative 16

1. Pengertian Account Representative 16

2. Fungsi Account Representative	17
3. Tugas dan Tanggung Jawab Account Representative.....	20
4. Syarat Minimum Account Representative.....	21
D. Konsultasi <i>Account Representative</i>	22
E. Pengawasan.....	22
1. Pengertian Pengawasan	22
2. Pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative.....	23
F. Penelitian Terdahulu.....	24
G. Kerangka Berfikir	25

BAB III:METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	28
B. Definisi Operasional Variabel	28
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
1. Tempat Penelitian.....	29
2. Waktu Penelitian	29
D. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi	30
2. Sampel	30
E. Jenis dan Sumber Data	31
1. Jenis Data.....	31
2. Sumber Data	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV:ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	33
B. Pembahasan	36

BAB V:KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	50
--------------------	----

B. Saran..... 51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Wajib pajak Orang Pribadi yang mendapat Pelayanan Perpajakan oleh <i>Account Representative</i>	3
Table II.1	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel III.1	Kisi-Kisi Wawancara	29
Tabel III.2	Waktu Penelitian	30
Tabel IV.1	Jumlah Wajib pajak Orang Pribadi yang mendapat Pelayanan Perpajakan oleh <i>Account Representative</i>	34
Tabel IV.2	Peran yang dilakukan <i>Account Representative</i> dalam mengawasi perhitungan perpajakan	44
Tabel IV.3	Peran yang dilakukan <i>Account Representative</i> dalam mengawasi pelaporan perpajakan.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berfikir	27
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar. Kurang lebih 2/3 penerimaan negara saat ini bersumber dari pajak. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar. Terlebih ketika sumber daya alam khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak sebagai sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk (Widayati dan Nurlis,2010).

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Penerimaan pajak berasal dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pencairan tunggakan pajak, maupun pajak-pajak lainnya.

Pajak diartikan pula sebagai pemungutan yang dilakukan oleh suatu negara kepada warga negaranya berdasarkan Undang – Undang dimana atas pungutan tersebut negara tidak memberi kontraprestasi langsung kepada warga negaranya (Mardiasmo,2009:2).

Dari fungsi pajak diatas bisa dilihat bahwa pajak merupakan penerimaan negara yang sangat diandalkan. Dalam praktiknya proses pemungutan pajak sering kali menemukan hambatan seperti misalnya ketidakpercayaan dari

masyarakat atau wajib pajak tentang perpajakan. Untuk itu dalam pemungutannya yang berdasarkan undang-undang pajak yang berlaku di Indonesia, maka Indonesia menganut *Self Assesment System*. Sistem pemungutan ini mempunyai arti bahwa besarnya pajak terutang dipercayakan kepada Wajib Pajak itu sendiri, yaitu masyarakat atau Wajib pajak harus melaporkan secara teratur seluruh jumlah pajak yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemandu kepentingan terhadap pajak. Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai salah satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan, dan kesinambungan. Melalui modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan. Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good governance* merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Selain itu untuk mencapai tingkat kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas karyawan yang tinggi. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan kearah modernisasi.

Dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien . (Siti Kurnia Rahayu,2010)

Tabel I-1
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang diberi Pelayanan oleh AR

Tahun	Jumlah WPOP yang terdaftar	Jumlah WPOP yang melapor Pajak	Jumlah AR	Jumlah WPOP yang diberi pelayanan AR
2012	42.340	20.266	44	2.060
2013	61.829	20.391	44	2.078
2014	67.443	20.334	44	2.160
2015	73.693	23.744	44	2.187
2016	78.660	23.256	44	2.170

Sumber : KPP Pratama Medan Belawan.

Dilihat dari tabel diatas bahwa setiap tahunnya jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* pada tahun 2012 sebanyak 2.060 Wajib Pajak, pada tahun 2013 jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* semakin meningkat menjadi 2.078 Wajib Pajak, pada tahun 2014 jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* sebanyak 2.160 Wajib Pajak, pada tahun 2015 jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* meningkat menjadi 2.187 Wajib Pajak, tahun 2016 jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* sebanyak 2.170 Wajib Pajak. Dengan demikian, setiap *Account Representative* melayani lebih dari seribu orang wajib pajak.

Kinerja *Account Representative* dapat diterima oleh Wajib Pajak dan tingkat pelayanan *Account Representative* memuaskan bagi Wajib Pajak (Ricky Wellyando,2009).

Pemberian kepercayaan yang sangat besar kepada wajib pajak selayaknya perlu diimbangi dengan instrument pengawasan yang memadai agar kepercayaan ini tidak dilalaikan atau disalahgunakan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, salah satu strategi yang ditempuh agar dapat memberikan pengawasan sekaligus pelayanan prima yang intensif kepada para wajib pajak adalah dengan dibentuknya *Account Representative* (AR) pada kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 79/KMK.01/2015.

Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative* (AR), yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.. (Siti Kurnia Rahayu,2010)

Account Representative adalah petugas yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang sudah menerapkan sistem administrasi modern. Peranan *Account Representative* (AR) di dalam memberikan pelayanan, bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Pembentukan *Account Representative* adalah untuk memberikan pelayanan yang memudahkan wajib pajak untuk berkomunikasi dengan aparatur pajak dan juga untuk memudahkan wajib pajak. *Account Representaive* juga berfungsi sebagai pengawas administrasi perpajakan dan sebagai konsultan pajak bagi wajib pajak yang ditanganinya. *Account Representative* adalah penghubung

antara KPP dan wajib pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka terlatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian ini adalah **“Analisis Peranan *Account Representative* Dalam Mengawasi Perhitungan, Pelaporan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas penulis mengidentifikasi masalah penelitian adalah

1. Adanya kesulitan *Account Representative* dalam melayani wajib pajak orang pribadi yang jumlahnya melebihi *Account Representative* itu sendiri.
2. *Account Representative* sulit melakukan pengawasan kepada wajib pajak orang pribadi yang tidak melaporkan Pajak.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah penelitian ini hanya pada berfokus pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 dan pelaporan pajak bagi wajib pajak orang pribadi.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah yaitu :

- 1) Bagaimana *Account Representative* mengawasi wajib pajak orang pribadi dalam menghitung pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.
- 2) Apakah *Account Representative* sudah berperan sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 dalam mengawasi perhitungan dan pelaporan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana *Account Representative* mengawasi wajib pajak orang pribadi dalam menghitung pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.
- 2) Untuk mengetahui apakah *Account Representative* sudah berperan sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 dalam mengawasi perhitungan dan pelaporan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan, mengembangkan ilmu serta penerapannya dibidang Perpajakan, serta penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan yang menjadi obyek penelitian agar terus melakukan peningkatan dalam melakukan pelayanan perpajakan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum mengenai peranan *Account Representative* dalam meningkatkan pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Pengertian Pajak

Banyak pihak yang mengemukakan pendapatnya tentang definisi atau pengertian pajak. Berikut beberapa pendapat tokoh tentang pengertian pajak.

Menurut Rochmat Soemitro, dalam Buku Bastari (2015:1)

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang berlangsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Definisi tersebut kemudian dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada negara
2. Berdasarkan Undang-Undang
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk, dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh P.J.A. Adriani dalam Rahayu (2010:22)

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembal, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Pengertian pajak yang dikemukakan oleh dua tokoh tersebut tidak jauh berbeda dengan pengertian pajak yang termuat dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Undang-Undang Nomor 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”.

Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dan tidak mendapatkan prestasi-kembali secara langsung yang dapat ditunjuk.

2. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4) ada dua fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi penerimaan (*Budgetair*) Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi Mengatur (*Reguleren*) Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi

Contoh:

- a. pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- b. pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
- c. Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

3. Pengelompokan Pajak

Jenis-jenis penggolongan pajak tersebut menurut Waluyo (2008:12) akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Menurut Golongan, dibagi menjadi dua yaitu:
 - 1) Pajak langsung, pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - 2) Pajak tidak langsung, pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Petambahan nilai.
- b. Menurut Sifat
Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan perbedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip yang dibagi menjadi dua yaitu:
 - 1) Pajak Subjektif, pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - 2) Pajak Objektif, pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- c. Menurut Pemungut dan Pengelolaannya, dibagi menjadi dua yaitu:
 - 1) Pajak Pusat, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
 - 2) Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak Reklame, Pajak Hiburan.

4. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi meliputi :

a. *Official Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *Official Assesment System* :

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
2. Wajib Pajak bersifat pasif.
3. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assesment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

c. *With holding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Pihak ketiga diberi Kepercayaan oleh peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kewajiban memotong atau memungut pajak penghasilan yang dibayarkan kepada pemerintah(Rahayu:2010). Pelaksanaan sistem perpajakan ini mulai dilaksanakan secara efektif pada tahun 1984. Ciri-ciri utama dari *With holding System* yaitu, wewenang menentukan besarnya pajak yang

terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak (Mardiasmo, 2011). Di dalam sistem ini, pihak ketiga memiliki peran aktif di dalam sistem, dan fiskus hanya berperan sebagai pemeriksa pajak, penagihan ataupun tindakan penyitaan jika terdapatnya indikasi pelanggaran perpajakan, seperti pada sistem perpajakan *Self Assesment System*. Menurut (Rahayu, 2010) sistem perpajakan *With holding* ini memiliki beberapa manfaat yaitu:

- 1) Berfungsi untuk meningkatkan kepatuhan secara sukarela, karena pembayar pajak secara tidak langsung telah melakukan kewajiban membayar pajak.
- 2) Sebagai pengumpul pajak otomatis bagi pemerintah, tanpa perlu keluarnya biaya tambahan.
- 3) Merupakan penerapan prinsip *Convinience of tax system*.
- 4) Sistem ini dapat meningkatkan penerimaan pajak (Optimalisasi Perluasan objek pajak).

5. Hambatan Pemungutan Pajak

Masyarakat tidak mendapatkan kontraprestasi langsung atas pajak yang telah dibayarnya. Hal ini membuat pemungutan pajak tidak bisa dilakukan dengan mudah. Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara mengalami beberapa hambatan. Menurut Mardiasmo (2011: 8-9), hambatan terhadap pemungutan pajak dibagi menjadi dua kelompok, yaitu :

- 1) Perlawanan Pasif

Perlawanan Pasif ditandai dengan masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain :

- a) Perkembangan intelektual dan moral masyarakat
- b) Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat
- c) Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

2) Perlawanan Aktif

Meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditunjukkan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuk perlawanan aktif antara lain :

- a) *Tax avoidance* yaitu usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar Undang-Undang
- b) *Tax evasion* yaitu usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar Undang-Undang (menggelapkan pajak).

B. Reformasi Perpajakan

1. Reformasi Perpajakan di Indonesia

Reformasi administrasi perpajakan bertujuan untuk perbaikan system administrasi perpajakan yang terdahulu menjadi lebih efisien dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal (Rahayu, 2010). Modernisasi pajak yang dilakukan memiliki konsep pelayanan prima dan pengawasan yang intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pajak serta kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan baru, dengan produktivitas pegawai pajak yang

tinggi. Perubahan yang mendasar yaitu pada paradigma perpajakan, yang awalnya berbasis jenis pajak, menjadi berbasis fungsi yang mengutamakan aspek pelayanan kepada masyarakat. Aspek ini didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak (Modernisasi Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak, 2007). Negara melakukan reformasi dalam perpajakan dengan alasan sebagai berikut (Rahayu, 2010):

- 1) Agar dapat menstabilkan perekonomian akibat pengaruh dari perekonomian internasional maupun nasional.
- 2) Usaha pengalihan sektor penerimaan APBN dari migas yang sebelumnya menjadi sumber dana bagi pemerintah, karena migas tidak berkelanjutan seperti halnya pajak yang terus membutuhkan penerimaan berkelanjutan.
- 3) Mengikuti ketentuan dunia dalam hal pendanaan (berupa pinjaman luar negeri) yang mensyaratkan struktur pajak harus disesuaikan dengan kondisi negara seharusnya.
- 4) Berfungsi meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Selain dari alasan yang pemerintah dalam melakukan reformasi, terdapat tujuan reformasi perpajakan (Rahayu, 2010) yaitu :

- 1) Guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak (*Tax payers quality services*) yang merupakan sumber aliran dana pendapatan kas negara.
- 2) Agar dapat menekankan tindakan penyelundupan pajak (*Tax Evasion*) oleh Wajib Pajak.
- 3) Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya.
- 4) Penerapan konsep *Good Governance*, dengan adanya transparansi, *Responsibility*, keadilan serta akuntabilitas dalam peningkatan kinerja instansi pajak, sekaligus keterbukaan dalam pos penggunaan pengeluaran dana pajak yang digunakan oleh pemerintah.
- 5) Meningkatkan penegakan hukum pajak di negara, dengan pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi perpajakan yang baik kepada fiskus ataupun kepada Wajib Pajak.

2. Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Pandiangan (2008: 9) dalam buku Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Pajak Berdasarkan UU terbaru dari konsep dan tujuan modernisasi perpajakan, telah terjadi perubahan paradigma dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan, yaitu:

- 1) Organisasi berubah dari berdasarkan “jenis pajak” menjadi berdasarkan “fungsi”. Hal ini dalam rangka “client oriented”.
- 2) Sistem dan proses kerja, berubah dari “manual: menjadi berdasarkan “sistem” (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, SIDJP) dengan “*case management*”. Hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika ini.
- 3) Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer oriented*) dengan adanya help desk maupun *Account Representative*.
- 4) Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint center*), sebelumnya tidak ada. Sehingga menjadi masukkan berharga dalam merawat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan.
- 5) Tuntutan profesional sumber daya manusia dalam bekerja.
- 6) Adanya “kode etik pegawai” yang sebelumnya tidak ada, seiring dengan pelaksanaan “*good governance*” dan “*Equal treatment*” dapat berjalan dengan baik.

3. Keunggulan Pelayanan dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah:

- 1) Permasalahan perpajakan wajib pajak dapat segera ditangani melalui satu pintu.
- 2) Kualitas pelayanan dapat dijaga melalui beberapa perangkat antara lain *complaint center*, *case management*, *Work flow system*, dan kode etik pegawai.
- 3) Penyeragaman pemahaman terhadap setiap ketentuan perpajakan yang baru sebelum disampaikan kepada Wajib Pajak melalui *Account Representative*.
- 4) Pelatihan secara langsung kepada Wajib Pajak untuk Implementasi e-SPT.

- 5) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) ditangani oleh satu seksi secara khusus dan disediakan help desk untuk menjawab pertanyaan yang bersifat umum dan formal dari Wajib Pajak.
- 6) Kewajiban-kewajiban perpajakan diinformasikan lebih dini kepada Wajib Pajak.

C. Kebijakan *Account Representative*

1. Pengertian *Account Representative*

Account Representative menurut Pandiangan (2008: 27) yaitu:

“*Account Representative* merupakan sebagai petugas pajak yang melakukan tugas pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, melayani pemenuhan hak-hak Wajib Pajak, melayani Wajib Pajak dalam rangka konsultasi jika Wajib Pajak memerlukan informasi atau hal lain terkait hak dan kewajiban pemenuhan perpajakannya”.

Account Representative adalah penghubung atau liason officer antara Wajib Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak. *Account Representative* bertanggung jawab memberikan informasi terkait perpajakan atau peraturan terbaru kepada Wajib Pajak. Dituntut untuk selalu memberikan respon yang efektif dan professional serta cepat dalam menanggapi setiap permasalahan perpajakan yang dialami oleh Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab *Account Representative* tersebut. *Account Representative* juga merupakan sarana pemenuhan hak-hak Wajib Pajak. *Account Representative* akan selalu mendampingi, memberikan bimbingan, dan himbauan kepada Wajib Pajak terkait masalah perpajakan. *Account Representative* juga diharuskan untuk mengawasi setiap kegiatan Wajib Pajak terutama untuk pemenuhan kewajiban perpajakan beserta hak wajib pajak. Berdasarkan ulasan dan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi *Account*

Representative yang berhubungan langsung dengan wajib pajak secara garis besar mencakup edukasi, pendampingan, dan pengawasan.

2. Fungsi *Account Representative*

Secara garis besar fungsi *Account Representative* adalah:

1) Edukasi

Pendidikan juga merupakan sebuah proses perubahan sikap dan tatalaku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, proses, cara, dan perbuatan mendidik (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional 2002: 263). Edukasi pajak menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-94/PJ/2010 adalah upaya aktif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui pelatihan mengenai peraturan perundang-undangan dan pengisian SPT. Bentuk lain dari proses edukasi adalah penyuluhan. Menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 kegiatan penyuluhan sebagai sebuah proses edukasi perpajakan yang harus dilakukan secara terus-menerus. Penyuluhan dapat dilakukan melalui kegiatan-kegiatan penyuluhan secara langsung maupun tidak langsung.

2) Pendampingan

Pendampingan mengacu pada hubungan di antara dua subjek yaitu, orang yang mendampingi dan orang yang di dampingi (Wiryasaputra 2006: 19). Proses pendampingan yang dilakukan oleh *Account Representative* adalah melalui konsultasi teknis. Konsultasi teknis adalah konsultasi mengenai hal-hal yang bersifat teknis di bidang perpajakan. Seperti tata cara penghitungan pajak terutang dan pengisian SPT. Konsultasi teknis sebenarnya hampir sama dengan kegiatan penyuluhan, hanya saja konsultasi teknis dilakukan secara pribadi dari wajib pajak

ke *Account Representative* yang bertanggung jawab terhadap wajib pajak tersebut. Konsultasi teknis dapat dilakukan melalui konsultasi langsung dan konsultasi melalui telepon. Menurut Iip Latifah (2008:34) yang dikutip dari Kantor Pelayanan Pajak tugas *Account Representative* sebagai seorang konsultasi meliputi:

- a. *Account Representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib pajak dalam memahami kewajibannya.
- b. *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
- c. *Account Representative* memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.

Dari uraian di atas seorang *Account Representative* memberikan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menemukan solusi serta *Account Representative* memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku.

3) Pengawasan

Pengertian pengawasan menurut Harahap (2004: 12) yaitu :

“Pengawasan sebagai segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya apakah tidak”.

Account Representative juga memiliki unsur pengawasan, karena petugas *Account Representative* juga mengetahui tentang kondisi wajib pajak yang ditanganinya, sehingga jika wajib pajak mengalami masalah dalam penghitungan pajaknya maka seorang *Account Representative* dapat memberikan solusi untuk masalah wajib pajak tersebut, karena dalam hal ini *Account Representative* juga berperan sebagai konsultan pajak, pengawasan administrasi terhadap pemenuhan

kewajiban perpajakan wajib pajak dilakukan oleh *Account Representative* dengan menggunakan fasilitas berbasis teknologi informasi.

Dengan akses tersebut maka seorang *Account Representative* akan lebih mudah melakukan pengawasan dengan cara:

- a. Membandingkan SPT wajib pajak.
- b. Membandingkan antara SPTnya dengan data wajib pajak dan data dari pihak ketiga/alat keterangan atau data lainnya.
- c. Membandingkan data seluruh wajib pajak yang disinkronkan secara terus menerus.

Account Representative juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak wajib pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantara tugas seorang *Account Representative* dalam fungsinya sebagai pengawas adalah:

- a) *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih kepada wajib pajak.
- b) *Account Representative* membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak.
- c) *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.
- d) *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Dari penjelasan diatas pengawasan merupakan bentuk pemahaman dan perhatian yang diberikan oleh *Account Representative* kepada wajib pajak. Fungsi pengawasan ini dinilai penting karena dengan pengawasan wajib pajak akan di

monitoring dan diingatkan tentang kewajiban pajaknya dengan cara membuat surat perhitungan pajak, melakukan himbauan dan melakukan pemeriksaan.

3. Tugas dan Tanggung Jawab *Account Representative*

Account Representative perlu memiliki tanggung jawab yang jelas pada saat melaksanakan tugas-tugasnya, hal ini bertujuan untuk memperjelas kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh *Account Representative* kepada Wajib Pajak dan atasannya. Peraturan Menteri Keuangan 79/PMK.01/2015 :

a. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi

Wajib Pajak mempunyai tugas :

- 1) Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak
- 2) Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak
- 3) Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak dan
- 4) Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

b. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas :

- 1) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- 2) Menyusun profil Wajib Pajak
- 3) Analisis kinerja Wajib Pajak dan
- 4) Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak

c. Dalam melaksanakan tugasnya *Account Representative* bertanggung jawab kepada Kepala Seksi yang menjadi atasannya:

- 1) Pembagian Wajib Pajak atau wilayah kerja *Account Representative* ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
- 2) Jumlah *Account Representative* pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi ditetapkan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak, sesuai kebutuhan.

4. Syarat Minimum *Account Representative*

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.79/PMK.01/2015

- 1) Untuk dapat diangkat sebagai *Account Representative* pegawai harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. Lulus pendidikan formal paling rendah SLTA, dan
 - b. Pangkat paling rendah pada saat diusulkan adalah Pengatur (Golongan II/c).
- 2) Pengangkatan sebagai *Account Representative* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan ketersediaan pegawai Direktorat Jenderal Pajak, beban kerja, dan potensi penerimaan pada Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.
- 3) *Account Representative* bukan merupakan jabatan struktural dalam struktur organisasi Kementerian Keuangan.

D. Konsultasi *Account Representative*

Account Representative juga menjalankan fungsinya sebagai konsultasi, seorang *Accounting Representative* memberikan konsultasi kepada wajib pajak guna membantu wajib pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya.

Menurut Iip Latifah (2008:34) yang dikutip dari Kantor Pelayanan Pajak tugas *Accounting Representative* sebagai seorang konsultasi meliputi :

- a. *Account Representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib pajak dalam memahami kewajiban pajaknya.
- b. *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
- c. *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai perundang-undangan pajak yang baru.
- d. *Account Representative* memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.

Dari uraian diatas seorang *Account Representative* memberikan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menemukan solusi serta *Account Representative* memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku.

E. Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Menurut Winardi (2000:230) mengatakan pengawasan :

“Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standart kinerja dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan Balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standart yang terlebih dahulu ditetapkan itu, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan”.

Jadi pengawasan bertujuan agar sistem atau kegiatan yang dilakukan berjalan sesuai dengan tujuan semula sehingga menghasilkan efektifitas dan hal yang maksimal.

2. Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative*

Account Representative juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak wajib pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantara tugas seseorang *account representaive* dalam fungsinya sebagai pengawas adalah:

- a. *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih kepada wajib pajak.
- b. *Account Representaive* membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak.
- c. *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.
- d. *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Dari penjelasan diatas pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian yang diberikan oleh *Account Representative* kepada wajib pajak. Fungsi pengawasan ini dinilai penting karena dengan pengawasan wajib pajak akan dimonitoring dan diingatkan tentang kewajiban pajaknya dengan cara membuat surat perhitungan pajak, melakukan himbauan dan melakukan pemeriksaan.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai yang pernah dilakukan oleh pihak lain yang dapat digunakan sebagai referensi atau bahan kajian yang berkaitan dengan *Account Representative* adalah sebagai berikut :

Tabel II-1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Nanda Muammarsyah, 2011	Pengaruh Peran Account Representatif, Pemahaman prosedur perpajakan wajib pajak, dan Kualitas pelayanan terpadu di Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam Memenuhi Kewajiban pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara simultan terdapat yang signifikan antara variabel independen yaitu peran AR (X_1), Pemahaman prosedur perpajakan wp (X_2), dan kualitas pelayanan terpadu di Kantor Pajak (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wp (Y). 2. Secara Parsial, dua variabel independen yaitu Pemahaman prosedur perpajakan wp (X_2) dan Kualitas pelayanan TPT (X_3) masing - masing berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan wp (Y). Sedangkan variabel independen Peran AR (X_1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen Kepatuhan WP (Y).
Rima Ayu Anggraini, 2016	Evaluasi Pelaksanaan Tugas Account Representative (AR) Dalam Sistem Modernisasi Perpajakan Kantor Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.	Pelaksanaan Tugas Account Representative (AR) dalam sistem modernisasi perpajakan kantor pelayanan pajak pratama di KPP Pratama Pasar Rebo termasuk dalam kriteria "sangat baik".

Ananta Pratama, 2010	Peranan <i>Account Representative</i> Dalam Proses Pembetulan Ketetapan Pajak Guna Meningkatkan Pelayanan Pajak.	Dari data yang di analisis maka dapat disimpulkan Peran <i>Account Representative</i> (AR) dalam proses pembetulan ketetapan pajak guna meningkatkan pelayanan pajak di KPP Madya Surabaya adalah sangat berperan, karena dalam menyelesaikan permohonan pembetulan ketetapan pajak sudah sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER-01/PJ.07/2007 Bab I tentang Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Permohonan Pembetulan Ketetapan Pajak.
Ricky Wellyando, 2009	Evaluasi Kinerja <i>Account Representative</i> (AR) terhadap Wajib Pajak KPP modern.	Kinerja <i>Account Representative</i> (AR) dapat diterima oleh Wajib Pajak dan tingkat pelayanan <i>Account Representative</i> (AR) memuaskan bagi Wajib Pajak.
Fany Yulianda, 2008	Pengaruh pelayanan dan pengawasan <i>Account Representative</i> (AR) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.	Pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh <i>Account Representative</i> memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

G. Kerangka Berfikir

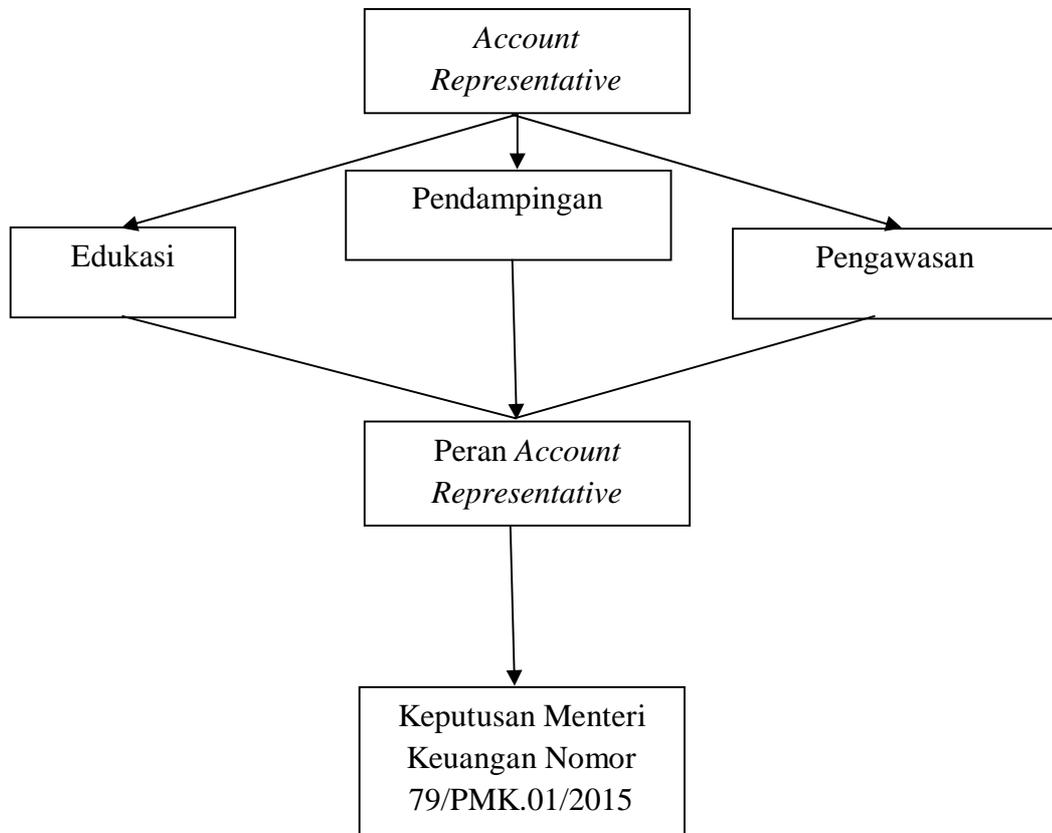
Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan

atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Account Representative adalah petugas pajak yang melakukan tugas pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, melayani pemenuhan hak-hak wajib pajak, melayani wajib pajak dalam rangka konsultasi jika wajib pajak dalam rangka konsultasi jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lain terkait hak dan kewajiban pemenuhan perpajakannya.

Account Representative juga merupakan penghubung atau liason officer antara wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak. *Account Representative* bertanggung jawab memberikan informasi terkait perpajakan atau peraturan terbaru kepada wajib pajak.

Berdasarkan Uraian diatas dapat dituangkan dalam suatu skema kerangka berfikir sebagai berikut :

Gambar II-1**Kerangka Berfikir**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian deskriptif, yaitu dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Jenis penelitian ini tidak sampai mempersoalkan jaringan hubungan antar variabel yang ada. Oleh karena itu, pada suatu penelitian deskriptif tidak menggunakan dan tidak melakukan pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini yang ingin dideskripsikan adalah peranan *Account Representative* dalam mengawasi perhitungan, pelaporan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk mengetahui dan mempermudah membahas penelitian yang dilakukan. Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan dalam penelitian yang didasarkan atas sifat yang diamati. Operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut (Sugiyono, 2010:58).

Adapun variabel yang akan diamati dalam penelitian ini yaitu :

Account Representative adalah petugas pajak yang melakukan tugas pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, melayani

pemenuhan hak-hak wajib pajak, melayani wajib pajak dalam rangka konsultasi jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lain terkait hak dan kewajiban pemenuhan perpajakannya.

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standart kinerja dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan Balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standart yang terlebih dahulu ditetapkan itu, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan

Tabel III-1
Kisi-Kisi Wawancara

No	Komponen	Nomor Butir	Total
1.	Pendampingan	5,6	2
2.	Pengawasan	2,3,4	3
3.	Pengalaman	1	1

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis memilih lokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan-Belawan, yang beralamat JL. Kolonel Laut Sudarso, No.27 KM 8.2, Tanjung Mulia.

2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian terhitung dari bulan Desember 2017 sampai dengan Maret 2018.

Tabel III-2
Rincian Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun/Bulan																			
		2017								2018											
		Nov				Des				Jan				Feb				Mar			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul			■	■																
2	Pra Riset					■	■	■	■												
3	Penyusunan Proposal							■	■	■	■	■									
4	Bimbingan Proposal							■	■	■	■										
5	Seminar Proposal											■									
6	Penyusunan Skripsi												■	■	■						
7	Bimbingan Skripsi														■	■	■	■			
8	Sidang Meja Hijau																			■	

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2012:115). Populasi dalam penelitian ini adalah 28 Orang *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2012:116). Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, dimana semua populasi menjadi sampel.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat ilmiah. Data Kualitatif merupakan informasi tambahan lainnya kalau ada yang dianggap bermanfaat ditulis pada slip, yakni sepotong kertas yang khusus disediakan untuk itu disamping narasumber (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 2008:10).

2. Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu data yang secara langsung diperoleh dari objek penelitian, baik melalui teknik wawancara yang kemudian akan diolah oleh penulis. Data primer adalah data langsung yang dikumpulkan oleh peneliti (petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya dari hasil pengumpulan data mentahnya yang dilakukan oleh peneliti sendiri (Sumadi Suryabrata, 2015:39).

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, baik berupa publikasi maupun data perusahaan sendiri antara lain data mengenai sejarah

ringkas, struktur organisasi, aktivitas perusahaan, serta kelengkapan lainnya. Data sekunder adalah data yang biasanya berbentuk dokumen-dokumen, yaitu data jumlah wajib pajak yang ditangani *Account Representative*,

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang akurat untuk pembantu penelitian ini, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara :

1. Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung secara tertutup dengan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Metode ini digunakan untuk memperoleh keterangan yang lengkap sesuai dengan judul penelitian.
2. dokumentasi yaitu dalam tahap metode ini merupakan yang berhubungan dengan mengumpulkan dan mencari data-data pendukung yaitu jumlah data wajib pajak yang ditangani *Account Representative* yang berhubungan dengan data-data objek penelitian yang diperoleh dari instansi.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya atau cara mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah teknik analisis data deskriptif yaitu menganalisis data permasalahan variabel-variabel

mandiri, peneliti tidak bermaksud untuk menganalisis hubungan atau keterkaitan antar variabel. Walaupun variabel penelitian terdiri dari dua variabel peneliti menganalisis variabel tersebut secara sendiri-sendiri.

Langkah-langkah yang digunakan untuk menganalisis data tersebut yaitu :

1. Meminta data dan mendeskripsikan data.
2. Melakukan Wawancara *Account Representative*.
3. Merangkum hasil Wawancara dan dianalisis menjadi pembahasan.
4. Membuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti telah menganalisa peranan *Account Representative* yang telah dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dalam rangka mengawasi perhitungan dan pelaporan perpajakan. Dari penelitian ini peneliti akan menulis hasil penelitian tentang peranan *Account Representative* dalam mengawasi perhitungan dan pelaporan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

Dari data yang diperoleh pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan jumlah wajib pajak orang pribadi yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* adalah sebagai berikut :

Tabel IV-1

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang diberi Pelayanan oleh *Account Representative*

Tahun	Jumlah AR	Jumlah WPOP yang diberi pelayanan AR
2012	44	2.060
2013	44	2.078
2014	44	2.160
2015	44	2.187
2016	44	2.170

Sumber : KPP Pratama Medan Belawan.

Dilihat dari tabel diatas bahwa setiap tahunnya jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* pada tahun 2012 sebanyak 2.060 Wajib Pajak, pada tahun 2013 jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* semakin meningkat menjadi 2.078 Wajib Pajak, pada tahun 2014 jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* sebanyak 2.160 Wajib Pajak, pada tahun 2015 jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* meningkat menjadi 2.187 Wajib Pajak, tahun 2016 jumlah WPOP yang diberi pelayanan oleh *Account Representative* sebanyak 2.170 Wajib Pajak. Dengan demikian, setiap *Account Representative* melayani lebih dari seribu orang wajib pajak.

Dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang mendapat pelayanan oleh *Account Representative* tersebut. Maka pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* antara lain :

- a. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak
- b. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak
- c. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
- d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Dengan demikian, maka dapat diartikan bahwa pemahaman yang diberikan *Account Representative* kepada wajib pajak belum dipahami dan disadari dengan baik oleh wajib pajak, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang naik turun dalam melaporkan pajak dari tahun 2012 sampai tahun 2016. Kesulitan yang dialami petugas *Account Representative* dalam

memberikan pemahaman dan bimbingan kepada wajib pajak yaitu wajib pajak susah dalam mengingat penjelasan dan bimbingan dari *Account Representative*, serta adanya wajib pajak yang tidak mau tau tentang pengarahannya dan bimbingan yang disampaikan oleh *Account Representative*. Oleh sebab itu maka *Account Representative* melakukan strategi untuk mengamankan penerimaan pajak, yaitu dengan cara lebih memfokuskan pengawasan kepada wajib pajak yang menentukan penerimaan. Karena 90% penerimaan bersumber dari wajib pajak tersebut.

2. *Account Representative* Mengawasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menghitung Dan Melaporkan Pajak

Account Representative merupakan modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. *Account Representative* mempunyai tugas memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak. *Account Representative* harus menjalankan tugasnya secara optimal dalam memberi pelayanan dan pengawasan. Namun mengingat banyaknya jumlah wajib pajak yang harus diberi pelayanan dan pengawasan oleh *Account Representative*, maka semenjak tahun 2016 di berlakukannya pemisahan tugas. *Account Representative* dibagi dalam 2 kategori. Dimana kategori pertama bertugas memberikan pelayanan dan konsultasi kepada wajib pajak, kemudian kategori kedua bertugas melakukan pengawasan kepada wajib pajak.

Dalam mengawasi wajib pajak menghitung pajaknya, maka yang berperan disini adalah *Account Representative* pelayanan. Pelayanan yang paling utama dilakukan oleh *Account Representative* adalah pelayanan dalam membantu pengisian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. *Account Representative*

mengawasi pengisian SPT yang dilakukan wajib pajak. Apakah ada kesalahan dalam menghitung, atau kesalahan penulisan angka dalam melakukan pengisian SPT. Kemudian dalam mengawasi wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak maka yang berperan adalah *Account Representative* pengawasan. *Account Representative* menyusun profil wajib pajak. Selanjutnya *Account Representative* melakukan pengecekan data yang dimilikinya, apakah sesuai dengan data wajib pajak. Langkah selanjutnya *Account Representative* juga memberikan pertanyaan kepada wajib pajak orang pribadi, apakah mereka mempunyai usaha atau pendapatan lain, hal ini dilakukan agar *Account Representative* dapat memberitahu wajib pajak orang pribadi bagaimana cara menghitung dan menyampaikan SPT untuk usaha kecil yang dimiliki wajib pajak orang pribadi tersebut. Dalam hal Pengawasan yang dilakukan *Account Representative* adalah tentang pemenuhan dan pelaksanaan hak wajib pajak.

3. Peran *Account Representative*

Menjadi *Account Representative* tentunya tidaklah mudah, perlu memiliki pengetahuan, komunikasi yang baik dan pengalaman, agar dalam menjalankan tugasnya *Account Representative* tidak merasa kesulitan.

Account Representative yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan rata-rata memiliki pengalaman selama 4 tahun menjadi *Account Representative*. Pengalaman juga menjadi salah satu pendukung apakah peran *Account Representative* berjalan dengan baik atau tidak, karena dengan pengalaman yang cukup lama kemungkinan dapat menangani dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak yang ditanganinya.

Account Representative merupakan salah satu modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. dengan adanya *Account Representative* diharapkan dapat lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada wajib pajak. Dengan demikian tentu terjadi peningkatan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, baik dari segi waktu dan ketepatan materil.

Adapun yang menjadi fungsi *Account Representative* adalah :

1) Edukasi

Edukasi pajak menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-94/PJ/2010 adalah upaya aktif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui pelatihan mengenai peraturan perundang-undangan dan pengisian SPT. Bentuk lain dari proses edukasi adalah penyuluhan. Menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 kegiatan penyuluhan sebagai sebuah proses edukasi perpajakan yang harus dilakukan secara terus-menerus. Penyuluhan dapat dilakukan melalui kegiatan-kegiatan penyuluhan secara langsung maupun tidak langsung.

Edukasi yang dilakukan *Account Representative* di KPP Pratama Medan Belawan adalah memberikan pengetahuan tentang perpajakan yang bertujuan untuk mengubah sikap dan tata laku wajib pajak dalam melakukan pelaporan perpajakan, tujuan edukasi ini adalah agar wajib pajak lebih mengerti tentang pajak dan manfaat membayar pajak. Namun dalam memberikan edukasi ini *Account Representative* juga mengalami beberapa kendala diantaranya adalah beberapa wajib pajak yang tidak terlalu mau merespon tentang apa yang disampaikan oleh *Account Representative*. Dalam hal ini *Account Representative* berusaha

semaksimal mungkin memberikan edukasi yang mudah diterima kepada wajib pajak namun mengingat setiap orang memiliki paham yang berbeda-beda, maka edukasi yang disampaikan tidak sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh *Account Representative*.

Dalam melakukan fungsinya untuk mengedukasi wajib pajak maka seorang *Account Representative* perlu memiliki pengalaman yang cukup, mulai dari tingkat berapa lama menjadi seorang *Account Representative*. pengalaman menjadi seorang *Account Representative* yang cukup lama mungkin juga dapat menjadikan *Account Representative* lebih mudah dalam menyampaikan edukasi yang dapat diterima dengan baik oleh wajib pajak.

Dalam hal ini edukasi yang dilakukan *Account Representative* di KPP Pratama Medan Belawan telah sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015.

2) Pendampingan

Proses pendampingan yang dilakukan oleh *Account Representative* adalah melalui konsultasi teknis. Konsultasi teknis adalah konsultasi mengenai hal-hal yang bersifat teknis di bidang perpajakan. Konsultasi teknis sebenarnya hampir sama dengan kegiatan penyuluhan, hanya saja konsultasi teknis dilakukan secara pribadi dari wajib pajak ke *Account Representative* yang bertanggung jawab terhadap wajib pajak tersebut.

Adapun tugas *Account Representative* sebagai seorang konsultan yaitu :

- a. *Account Representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib pajak dalam memahami kewajiban pajaknya.
- b. *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
- c. *Account Representative* memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur, dan transparan.

Proses pendampingan yang dilakukan *Account Representative* di KPP Pratama Medan Belawan adalah memberikan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajaknya. Seorang *Account Representative* harus mampu memberikan solusi terhadap masalah perpajakan yang dihadapi wajib pajaknya sampai tuntas, *Account Representative* juga harus memberikan penjelasan tentang masalah tersebut agar wajib pajak lebih mengerti tentang hal tersebut. *Account Representative* juga harus memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku di Indonesia. Hal ini dilakukan agar wajib pajak mengetahui dan mengerti tentang perpajakan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian diharapkan kedepannya tidak terulang kembali kesalahan yang sama yang dilakukan oleh wajib pajak.

Salah satu yang paling utama dilakukan oleh *Account Representative* dalam membimbing wajib pajak adalah dengan cara setiap awal tahun *Account Representative* mengingatkan kembali wajib pajak untuk membayar pajaknya tepat waktu, hal ini dilakukan untuk menghindari wajib pajak terkena sanksi. Kemudian pembimbingan yang dilakukan

Account Representative adalah meminta kontrak wajib pajak selama setahun. Selanjutnya *Account Representative* melakukan kecocokan pelaporan SPT yang disampaikan wajib pajak, *Account Representative* juga melakukan kecocokan kondisi apabilawajib pajak orang pribadi mempunyai usaha kecil.

Dapat diartikan bahwa pendampingan yang dilakukan oleh *Account Representative* sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015.

3) Pengawasan

Account Representative juga memiliki unsur pengawasan, karena petugas *Account Representative* juga mengetahui tentang kondisi wajib pajak yang ditanganinya, sehingga jika wajib pajak mengalami masalah dalam perhitungan pajaknya maka seorang *Account Representative* dapat memberikan solusi untuk masalah wajib pajak tersebut, karena dalam hal ini *Account Representative* juga berperan sebagai konsultan pajak, pengawasan administrasi terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak yang dilakukan oleh *Account Representative* dengan menggunakan fasilitas berbasis teknologi informasi. Dengan akses tersebut maka seorang *Account Representative* akan lebih mudah melakukan pengawasannya dengan cara :

- a. Membandingkan SPT wajib pajak
- b. Membandingkan antara SPTnya dengan data wajib pajak dan data dari pihak ketiga/alat keterangan atau data lainnya.

- c. Membandingkan data seluruh wajib pajak yang disinkronkan secara terus menerus.

Account Representative juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak wajib pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantara tugas seorang *Account Representative* dalam fungsinya sebagai pengawas adalah :

- a. *Account Representtaive* membuat perhitungan surat tagih kepada wajib pajak.
- b. *Account Representative* membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak.
- c. *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.
- d. *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Dalam mengawasi wajib pajak, *Account Representative* mempunyai ketentuan untuk wajib pajak yang tidak melaporkan SPT. Yaitu apabila wajib pajak tidak melaporkan SPT Nya selama 3 tahun berturut-turut maka wajib pajak tersebut di nonaktifkan. Dalam hal ini wajib pajak hanya di non efektifkan bukan non aktifkan, maksudnya disini adalah apabila wajib pajak tersebut datang dan melaporkan SPT Nya atau wajib pajak tersebut ingin meminta pelayanan atau konsultasi dari *Account Representative*, maka wajib pajak tersebut tetap mendapatkan pelayanan dan dapat melaporkan SPT Nya kembali.

Menurut keterangan *Account Representative*, masa sulit *Account Representative* dalam melakukan tugasnya adalah waktu yang sangat singkat

sehingga *Account Representative* kurang fokus melakukan tugasnya dengan semaksimal mungkin. Namun setelah tahun 2016 fungsi pelayanan/konsultasi dan pengawasan sudah dipisahkan.

Dari ketiga fungsi *Account Representative* yang telah dilaksanakan di KPP Pratama Medan Belawan, sejauh ini sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari rangkaian fungsi yang telah dijalankan oleh *Account Representative* telah sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan.

Account Representative perlu memiliki tanggung jawab yang jelas pada saat melaksanakan tugas-tugasnya, hal ini bertujuan untuk memperjelas kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh *Account Representative* kepada Wajib Pajak

a. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas :

- 1) Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak
- 2) Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak
- 3) Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak dan
- 4) Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

b. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas :

- 1) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- 2) Menyusun profil Wajib Pajak

- 3) Analisis kinerja Wajib Pajak dan
- 4) Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak

B. PEMBAHASAN

Bila ditabulasi, maka dapat dilihat peran yang dilakukan *Account Representative* dalam mengawasi perhitungan perpajakan pada tabel berikut ini.

Tabel IV-2
Peran Yang Dilakukan *Account Representative* dalam mengawasi perhitungan perpajakan

Keterangan	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015	Peran <i>Account Representative</i>
Pembagian <i>Account Representative</i>	Pasal 2	Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015
<i>Account Representative</i> melakukan pengawasan perhitungan pajak WPOP	Pasal 3	Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015

Dari tabel diatas, maka penjelasannya adalah :

a. Pembagian *Account Representative*

Account Representative terdiri dari :

1. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak
2. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015. *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Medan Belawan telah terbagi dua, yaitu *Account Representative* Pelayanan dan *Account Representative* Pengawasan. *Account Representative* pelayanan bertugas memberikan pelayanan, bimbingan, dan konsultasi kepada wajib pajak. Dalam mengawasi perhitungan perpajakan, maka yang berperan disini adalah *Account Representative* pelayanan.

Dalam hal ini *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan telah melakukan fungsinya sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 2 poin A.

1. *Account Representative* melakukan pengawasan perhitungan pajak wajib pajak orang pribadi

Account Representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak mempunyai tugas :

- a. Melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak
- b. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak
- c. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, dan
- d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan

Dalam hal ini *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan telah melakukan fungsinya sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 4 poin A,B,C,D.

Bila ditabulasi, maka dapat dilihat peran yang dilakukan *Account Representative* dalam mengawasi pelaporan perpajakan pada tabel berikut ini.

Tabel IV-3
Peran Yang Dilakukan *Account Representative* dalam mengawasi pelaporan perpajakan

Keterangan	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015	Peran <i>Account Representative</i>
Pembagian <i>Account Representative</i>	Pasal 2	Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015
<i>Account Representative</i> melakukan pengawasan pelaporan pajak WPOP	Pasal 4	Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015
Peran <i>Account Representative</i> di KPP Pratama Medan Belawan.	Pasal 3, Pasal 4	Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015

Dari tabel diatas, maka penjelasannya adalah :

b. Pembagian *Account Representative*

Account Representative terdiri dari :

1. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak
2. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015. *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan telah terbagi dua, yaitu *Account Representative* Pelayanan dan *Account Representative* Pengawasan. *Account Representative* pelayanan bertugas memberikan pelayanan, bimbingan, dan konsultasi kepada wajib pajak. Dalam

mengawasi pelaporan perpajakan, maka yang berperan disini adalah *Account Representative* pengawasan.

Dalam hal ini *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan telah melakukan fungsinya sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 2 poin B.

1. *Account Representative* melakukan pengawasan pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi

Account Representative yang menjalankan pengawasan Wajib Pajak mempunyai tugas :

a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak

Pengawasan yang paling utama dilakukan oleh *Account Representative* adalah pengawasan dalam pengisian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. *Account Representative* mengawasi pengisian SPT yang dilakukan wajib pajak. Apakah ada kesalahan dalam menghitung, atau kesalahan penulisan angka dalam melakukan pengisian SPT, setelah melakukan pengawasan tersebut maka *Account Representative* dapat melakukan pengawasan pada tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak.

b. Menyusun profil wajib pajak

Account Representative melakukan penyusunan data wajib pajak hal ini dilakukan agar saat wajib pajak melaporkan pajaknya *Account Representative* dapat langsung mengetahui profil wajib pajak tersebut.

c. Analisis kinerja wajib pajak

Account Representative melakukan analisis kinerja wajib pajak. Agar *Account Representative* dapat langsung kinerja wajib pajak.

- d. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan wajib pajak.

Account Representative dapat merekonsiliasi data yang dimiliki wajib pajak dengan data yang dimiliki *Account Representative* itu sendiri. Serta *Account Representative* memberikan himbauan kepada wajib pajak yang ditanganinya.

Dalam hal ini *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan telah melakukan fungsinya sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 4 poin A, B, C, D.

2. Peran *Account Representative* di KPP Pratama Medan Belawan

Peran yang dilakukan *Account Representative* perlu memiliki tanggung jawab yang jelas pada saat melaksanakan tugas-tugasnya, hal ini bertujuan untuk memperjelas kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh *Account Representative* kepada Wajib Pajak.

- 1) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas :
 - a. *Account Representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib pajak dalam memahami kewajiban pajaknya.
 - b. *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.

- c. *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai perundang-undangan pajak yang baru.
 - d. *Account Representative* memberikan informasi / konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.
- 2) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan mempunyai tugas :
- a. *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih kepada wajib pajak.
 - b. *Account Representaive* membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak.
 - c. *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.
 - d. *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Dalam hal ini *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan telah melakukan perannya sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 3 dan Pasal 4.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan tersebut maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Account Representative* sudah melakukan tugasnya sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 dalam mengawasi wajib pajak orang pribadi dalam menghitung pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. *Account Representative* mengawasi perhitungan perpajakan wajib pajaknya dengan cara mengawasi wajib pajak orang pribadi dalam pengisian SPT tahunan. Agar tidak terjadi kesalahan dalam menghitung, atau kesalahan penulisan angka dalam melakukan pengisian SPT. Selanjutnya *Account Representative* melakukan pengecekan data yang dimilikinya harus sesuai dengan data wajib pajak.
2. Peranan *Account Representative* dalam mengawasi perhitungan dan pelaporan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan sudah dilakukan sesuai dengan fungsi dan tugas *Account Representative* yang berlaku di Indonesia. *Account representative* melakukan ketiga fungsinya dengan semaksimal mungkin agar wajib pajak merasa puas atas pelayanan dan pengawasan yang dilakukan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Sehingga diharapkan

wajib pajak dapat menjadi wajib pajak yang taat dalam melaporkan pajaknya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. *Account Representative* lebih intensif melakukan pengawasan perhitungan dan pelaporan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Sehingga tidak terjadi penurunan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan pajaknya. Sehingga jumlah penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan semakin meningkat.
2. *Account Representative* diharapkan lebih meningkatkan peranannya dalam melakukan pengawasan perhitungan pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Agar jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, P.J.A. (2000). *Pajak dan Pembangunan*. Jakarta : UI Press.
- Ananda Pratama, (2010). "Peranan Account Representative Dalam Proses Pembetulan Ketetapan Pajak Guna Meningkatkan Pelayanan Pajak. *Jurnal*
- Bastari, dkk. (2015). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Medan : Perdana Publishing.
- Boediono B. (2003). "Pelayanan Prima Perpajakan". Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Fanny Yulinda. (2008). "Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan Account Representative terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak". Skripsi.
- Harahap, Sofyan, S. (2004). *Sistem Pengawasan Manajemen*. Cetakan kedua. Jakarta : PT. Pustaka Quantum.
- Iip Latifah, (2008). "Analisis pengukuran kinerja AR terhadap kepatuhan wajib pajak pada kpp perusahaan masuk bursa". UIN Syarif Hidayatullah : Skripsi
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi terbaru 2016. Yogyakarta : Andi Offset
- Modernisasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak. (2007).
<http://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id=604&q=&hlm=70>
- Nanda Muammarsyah. (2011). "Pengaruh Peran Account Representative, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu di Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya". UIN Syarif Hidayatullah : Skripsi.
- Pandiangan Liberti. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
<http://www.sarjanaku.com/2012/12/pengertian-pendidikan-menurut-para-ahli.html>.

Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan aspek formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang Account Representative pada kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern*.

Ricky Wellyando. (2009). *Evaluasi Kinerja Account Representative Terhadap Wajib Pajak KPP Modern*. Skripsi.

Rima Ayu Anggraini. (2016). *Evaluasi Pelaksanaan Tugas Account Representative Dalam Sistem Sistem Modernisasi Perpajakan Kantor Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo*". Universitas Sanata Dharma : Skripsi.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (2008). *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta.

Sumadi Suryabrata. (2016). *Metode Penelitian*. Yogyakarta.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-94/PJ/2010.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Nomor SE-98/PJ/2011.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007, "*Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*".

Waluyo. (2008). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

Widayati dan Nurlis. (2010). "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan*".

Bebas (Studi kasus KPP Pratama Gambit Tiga)". Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.

Winardi. (2000). *Manajer dan Manajemen*. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Wiryasaputra, Totok S. (2006). *Ready to care : Pendampingan dan Konseling Psikologi*. Yogyakarta : Galangpress.

DAFTAR PERTANYAAN ACCOUNT REPRESENTATIVE

Pengalaman	1.	Berapa Lama Bapak menjadi Account Representative ?
Pengawasan	2.	Apakah Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara modern dapat menyelesaikan pelayanan dan pemeriksaan wajib pajak dengan cepat ?
	3.	Bagaimana Account Representative melakukan pengawasan pelaporan pajak yang dilakukan wajib pajak ?
Pendampingan	4.	Apakah Account Representative telah melakukan fungsinya untuk membimbing wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan ?
	5.	Bagaimana Account Representative melakukan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak ?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Hanifa
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 26 Oktober 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Puri Gg. Abadi No. 288 Medan
Anak ke : 3 dari 4 bersaudara

Orang Tua

Ayah : Desri Bastian
Ibu : Syofiani
Alamat : Jl. Puri Gg. Abadi No. 288 Medan

Pendidikan Akhir

2001-2002 : TK Harapan Islamiyah Medan
2002-2008 : SD Swasta Al-Ulum Medan
2008-2011 : SMP Swasta Amalia Medan
2011-2014 : SMA Negeri 10 Medan, tamat tahun 2014
2014-2018 : Tercatat sebagai mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikian daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Maret 2018

Hanifa