

**ANALISIS KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM
MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN
PPH 25 DI KPP PRATAMA MEDAN BELAWAN**

SKRIPSI

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



Oleh

**Nama : FILDZAH NADILAH SAGALA
NPM : 1405170696
Program Studi : AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMIDAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Selasa, Tanggal 02 April 2018, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai. Setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang :

MEMUTUSKAN

Nama : FILDZAH NADILAH SAGALA
NPM : 1405170696
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi : ANALISIS TUGAS POKOK DAN FUNGSI ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN PPH 25

Dinyatakan : (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

PENGUJI I

(Dr. IRFAN, SE., MM)

TIM PENGUJI

PENGUJI II

(WAN FACHRUDDIN, SE., MSi)

Pembimbing

(PUTRI KEMALA DEWI LUBIS, SE.,MSi.,Ak)

PANITIA UJIAN

Ketua

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

Sekretaris

(ADE GUNAWAN, SE, M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : FILDZAH NADILAH SAGALA
NPM : 1405170696
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
**Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM
MENINGKATKAN PAJAK PENGHASILAN PPh 25 DI KPP
PRATAMA MEDAN BELAWAN**

**Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian
Mempertahankan Skripsi**

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi



PUTRI KEMALA DEWI, 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



SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Fildzah Nadilah Sagala

Npm : 1405170696

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Account Representative
Dalam Meningkatkan Pajak Penghasilan PPh
25 Di KPP Pratama Medan Belawan**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data dalam skripsi dan data-data lainnya adalah benar saya peroleh dari **KPP Pratama Medan Belawan**. dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, Maret 2018

Pembuat pernyataan



Fildzah Nadilah Sagala

ABSTRAK

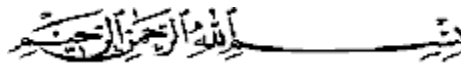
FILDZAH NADILAH SAGALA, NPM : 1405170696. Analisis Kinerja Account Representative dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan PPh 25 di KPP Pratama Medan Belawan. Skripsi, tahun 2018.

Fungsi *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan berada dalam Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang berfungsi memberikan konsultasi, himbauan, dan konseling kepada Wajib Pajak. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak PPh 25 terhadap KPP Patama Medan Belawan. Dalam penelitian digunakan teknik pengumpulan data yaitu studi dokumentasi, sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak PPh 25 di KPP Patama Medan Belawan sudah baik yaitu dengan menerapkan program edukasi, pendampingan dan pengawasan. Adapun sosialisasi edukasi yang dilakukan oleh *Account Representative* adalah dengan cara penyuluhan perpajakan karena cara ini dianggap paling tepat dalam melakukan simulasi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Wajib Pajak. Adapun program pendampingan administratif terkait pengurusan formulir-formulir pajak, surat permohonan, dan penerbitan surat himbauan kepada Wajib Pajak. Selanjutnya program pengawasan yang dilakukan *Account Representative* adalah dengan cara melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku agar jumlah pengenaan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga *Account Representative* mampu mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan Pajak Penghasilan Pph pasal 25.

Kata Kunci : Kinerja Account Representative dan Penerimaan Pajak PPh 25

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan Maret ini yang berjudul **“Analisis Kinerja Account Representative dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan PPh 25 di KPP Pratama Medan Belawan”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S-1 di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya sehingga skripsi dapat terselesaikan kepada Ayahanda Indra Kusuma Jaya Sagaladan Ibunda tercinta Sri Wardhani, yang telah mengasuh dan membesarkan penulis dengan rasa cinta dan kasih sayang, yang memberikannya dorongan selama penulis menjalankan pendidikan dan hanya do'a yang dapat penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT, semoga kelak penulis menjadi manusia yang berguna bagi agama, keluarga, dan seluruh masyarakat.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, M.Ap sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Januri, S.E., M.M., M.Si. selaku Dekan sekaligus Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Ade Gunawan, S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Fitriani Saragih SE, M.Si sebagai Ketua Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Ibu Zulia Hanum SE, M.Si sebagai Sekretaris Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Putri Kemala Dewi, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing proposal karena telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, petunjuk dan saran dalam penulisan proposal ini..
8. Seluruh staf pengajar dan pegawai Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengajaran kepada penulis
9. Kepada semua teman-teman kelas F Akuntansi Siang yang telah memberikan semangat dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan Februari ini
10. Kepada saudara kandung saya yang telah banyak mendoakan dan memberi semangat yang tiada henti.
11. Kepada sahabat-sahabat terbaik saya, dan teman-teman lainnya yang banyak memberi dukungannya.

Penulis mengharapkan semoga Maret ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas jasa-jasa yang telah mereka berikan kepada penulis.

Medan, Maret2018

FILDZAH NADILA SAGALA
NPM. 1405170696

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan dan Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Uraian Teoritis	9
1. Perpajakan	9
a. Pengertian Pajak.....	9
b. Fungsi Pajak	10
c. Sistem Pemungutan Pajak	12
d. Syarat Pemungutan Pajak.....	13
2. <i>Account Representative</i>	15
a. Pengertian <i>Account Representative</i>	15
b. Peranan <i>Account Representative</i> di Direktorat Jenderal Pajak ..	16
c. Fungsi <i>Account Representative</i>	19

d. Kualifikasi <i>Account Representative</i>	21
3. Penerimaan Pajak	22
a. Pengertian Penerimaan Pajak	22
b. Sumber Penerimaan Pajak	23
4. Penelitian Terdahulu	24
B. Kerangka Berfikir	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Pendekatan Penelitian	27
B. Definisi Operasional Variabel	27
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
D. Jenis dan Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian.....	32
1. Gambaran Umum Perusahaan	32
2. Kinerja <i>Account Representative</i> dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan PPh 25	35
B. Pembahasan	39
1. Pelaksanaan Program Edukasi oleh <i>Account Representative</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan	39
2. Pelaksanaan Program Pendampingan oleh <i>Account Representative</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan	41

3. Pelaksanaan Program Pengawasan oleh <i>Account Representative</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan	43
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 46

A. Kesimpulan.....	46
--------------------	----

B. Saran.....	47
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.Target Pajak PPh25 dan PenerimaanPajak PPh 25 di KPP Pratama Medan Belawan	4
Tabel 2.1.Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1.Waktu Penelitian	28
Tabel 3.2.Kisi-kisi Wawancara	30
Tabel 4.1.Jumlah <i>Account Representativ</i> ediMasing-masing Seksi Pengawasan dan KonsultasiTahun 2017	37
Tabel 4.2.Target Pajak PPh 25 dan Penerimaan Pajak PPh 25 di KPP Pratama Medan Belawan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.....	26
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan adalah dari penerimaan pajak. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu adanya pelayanan prima terhadap setiap wajib pajak. Perkembangan kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jendral Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan struktur organisasi dari Direktorat Jendral Pajak.

Oleh karena itu, penerimaan pajak di Indonesia harus dioptimalkan. Hal ini merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan sebaik-baiknya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Perkembangan kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan struktur organisasi dari Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan struktur organisasi tersebut adalah dengan diberlakukannya *Account Representative* (AR) pajak.

Account Representative (AR) pajak adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *Account Representative* (AR) tersebut. Setiap *Account Representative* (AR)

pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan *Account Representative* (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

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

Tugas dan pekerjaan strategis yang diamanahkan kepada *Account Representative* menunjukkan bahwa DJP memberikan kepercayaan yang demikian besar dalam mengemban pencapaian visi dan misi DJP (Purnomo, 2015). Sederhananya, *Account Representative* bagaikan ujung tombak yang selalu diandalkan sehubungan dengan tugas pencapaian target penerimaan negara di setiap Kantor Pelayanan Pajak.

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

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

Dari hasil observasi pada KPP Pratama Medan Belawan dapat dilihat bahwa *Account Representative* mengalami peningkatan dari tahun 2016 yang berjumlah 11 orang menjadi 12 orang pada tahun 2017. Sedangkan Wajib Pajak (WP) mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2015 sebesar 22.789, tahun 2016 sebesar 23.572, dan tahun 2017 sebesar 24.714 orang.

Menurut (John Hutagaol, 2017) seharusnya terdapat *Account Representative* sebanyak 30 orang pada KPP Wajib Pajak Besar Satu dan sebanyak 35 orang pada KPP Wajib Pajak Besar Dua. Umumnya *Account Representative* berpendidikan Sarjana Strata 1 dan ada juga yang berpendidikan Sarjana Strata 2. Berdasarkan Info Penelitian pada KPP Pratama Medan Belawan hanya terdapat 12 orang yang bekerja sebagai *Account Representative*.

Menurut Andre Satya Dananjaya (2009) dalam Soni Sunardi (2010), dengan berlakunya sistem *Account Representative* sebagai dasar acuan dalam tahapan awal pelaksanaan pemeriksaan pajak diharapkan dapat membantu

peningkatan penerimaan pajak. Sehingga proses pemeriksaan yang dilaksanakan nantinya dapat berjalan lebih fokus dan memiliki kualitas dan keakuratan hasil yang sangat baik.

Waluyo (2011, hal. 92) menjelaskan “Pentingnya peranan *Account Representative* bagi Kantor Pelayanan Pajak berfungsi memberikan konsultasi, himbauan, dan konseling kepada Wajib Pajak. Semakin baik kinerja *Account Representative* melakukan pengawasan dan konsultasi serta memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perpajakannya maka akan semakin dapat meningkatkan penerimaan pajak”.

Adapun Target Pajak PPh pasal 25 dan Penerimaan Pajak PPh 25 di KPP Pratama Medan Belawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.1
Target Pajak PPh Pasal 25 dan Penerimaan Pajak PPh Pasal 25 di KPP Pratama Medan Belawan

Tahun	Target Pajak PPh 25	Penerimaan Pajak PPh 25	Persentase
2015	4.708.715.000	10.150.232.240	115,56 %
2016	31.598.177.000	5.417.066.965	(82,86 %)
2017	24.673.941.000	6.465.515.316	(73,79 %)

Sumber :KPP Pratama Medan Belawan, 2018.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase penerimaan Pajak PPh 25 pada tahun 2016 sampai 2017 menunjukkan perolehan yang sangat rendah yaitu -82,86 % untuk tahun 2016 dan sebesar – 73,79 % untuk tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan pasal 25 di KPP Pratama Medan Belawan belum baik.

Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Erly Suandy (2011, hal. 127) yaitu :
“Penerimaan target pajak sesuai dengan realisasi perolehan pajak sangat diharapkan. Dimana target pajak merupakan bagian penting dalam menentukan perolehan pajak yang akan diterima, karena hal ini menyangkut pelaksanaan program pemerintah dalam membangun perekonomian daerah. Apabila target pajak tidak terpenuhi maka hal ini akan menghambat pelaksanaan pembangunan daerah sesuai program yang telah direncanakan. Hal inilah yang menyebabkan diperlukannya pengawasan agar pencapaian perolehan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Dengan jumlah realisasi penerimaan pajak dari target pajak yang telah ditetapkan masih jauh dari yang diharapkan menunjukkan *Account Representative* belum melakukan fungsinya dengan optimal sehingga tidak memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan terhadap penerimaan pajak. Selain itu juga ditemukan fenomena di lapangan seperti kurangnya sosialisasi yang diberikan *Account Representative* bagian khusus penagihan hanya dilakukan apabila turun ke lapangan saja, berkaitan pentingnya kesadaran wajib pajak dalam pembayaran pajak, serta masih ditemui adanya wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban untuk membayar pajak dari segi jumlah maupun batas waktu yang telah ditetapkan dengan baik, sehingga mempengaruhi kurang lancarnya proses administrasi perpajakan yang mengakibatkan penerimaan pajak tidak memenuhi target yang telah ditetapkan.

Untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan pajak suatu daerah, tentunya harus disertai dengan pelayanan dan pengawasan yang baik dari *Account*

Representative. Sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan dan pengawasan dari *Account Representative* melalui opini dari wajib pajak selaku *customer* dari perpajakan, dapat dianalisis kekurangan dan kelebihan dari penerapan fungsi *Account Representative* serta dapat menyempurnakan kinerja dari *Account Representative* di kemudian hari. Menurut Moenir (2008, hal 27) mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis Kinerja Account Representative dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan PPh Pasal 25 di KPP Pratama Medan Belawan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut, maka dapat dilakukan identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. *Account Representative* pada KPP Pratama Medan Belawan tidak memenuhi standar minimal yaitu 30 orang.
2. Persentase penerimaan Pajak PPh 25 pada tahun 2016 sampai 2017 menunjukkan perolehan yang sangat rendah yaitu -82,86 % untuk tahun 2016 dan sebesar - 73,79 % untuk tahun 2017 yang menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan pasal 25 di KPP Pratama Medan Belawan belum baik.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar penelitian tidak terlalu luas maka peneliti membatasi masalah penelitiannya yaitu mengenai *Account Representative* dan bagaimana kaitannya dengan peningkatan penerimaan pajak PPh 25 di KPP Pratama Medan Belawan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak PPh 25 di KPP Patama Medan Belawan?”

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak PPh 25 terhadap KPP Patama Medan Belawan.

2. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

- a. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan wawasan dan memberikan pemahaman mendalam yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu *Account Representative* dan penerimaan pajak.

- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi untuk mengetahui sejauhmana kinerja *Account Representativedalam* meningkatkan penerimaan pajak PPh 25 di KPP Patama Medan Belawan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Perpajakan

a. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Perpajakan No. 28 Tahun 2007 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro dalam Soekrisno Agoes (2013, hal. 6): “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Definisi tersebut kemudian disempurnakan, menjadi: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Definisi pajak yang dikemukakan oleh Andriani dalam Sukrisno Agoes (2013, hal. 6): “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan dengan tidak mendapat

prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum behubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Smeets dalam Sukrisno Agoes (2013, hal. 6):“Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah”.

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

b. Fungsi Pajak

Pengertian fungsi dalam fungsi pajak adalah pengertian fungsi sebagai kegunaan suatu hal. Maka fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Suatu

negara dipastikan berharap kesejahteraan ekonomi masyarakatnya selalu meningkat. Dengan pajak sebagai salah satu pos penerimaan negara diharapkan banyak pembangunan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan negara.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:26) umumnya dikenal dengan dua macam fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi *Budgetair*

Pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya. Oleh karenanya pengenaan pajak dipandang dari sudut ekonomi harus diatur senetral-netralnya dan sekali-kali tidak boleh dibelokkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang menyimpang.

Untuk menjalankan tugas rutin negara diperlukan biaya demikian juga dalam rangka menjalankan pembangunan nasional. Dalam menjalankan fungsi tersebut pemerintah membutuhkan dana yang sebagian besar dibiayai dengan dana penerimaan pajak.

Fungsi *Budgetair* ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi (*fiscal function*), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pajak berfungsi sebagai alat untuk memasukkan uang dari sektor swasta (rakyat) ke dalam kas negara atau anggaran negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan fungsi inilah pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melakukan upaya pemungutan pajak dari penduduknya.

Disebut sebagai fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali muncul. Pajak digunakan sebagai alat menghimpun dana dari masyarakat tanpa ada kontraprestasi secara langsung dari zaman sebelum masehi sudah dilakukan.

2. Fungsi *Regulared*

Fungsi *Regulared* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Merupakan fungsi lain dari pajak sebagai fungsi *budgetair*. Di samping usaha untuk memasukan uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimaksudkan pula sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta. Fungsi *Regulared* juga disebut fungsi tambahan, karena fungsi *regulared* ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak, yaitu fungsi *budgetair*.”

c. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Waluyo (2011:7):

1. *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- b. Wajib pajak bersifat pasif

- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2 *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

3. *With Holding System*

With Holding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

d. Syarat Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah tidak semata-mata karena pajak merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah tanpa adanya kontraprestasi langsung kepada masyarakat secara individual dan tidak memandang jumlah yang diberikan masyarakat kepada pemerintah. Pungutan pajak yang dilakukan pemerintah, dilaksanakan sedemikian rupa agar tidak merugikan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan syarat-syarat yang khusus

untuk melakukannya agar seimbang antara masyarakat dan pemerintah sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Mardiasmo (2011:2) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Pajak di Indonesia diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetair* biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Contoh:

- a. Bea materai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif.
- b. Tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif yaitu 10%
- c. Pajak perseroan untuk badan dan pajak pendapatan untuk perseorangan disederhanakan menjadi pajak penghasilan (PPH) yang berlaku bagi badan maupun (orang pribadi).

2.Account Representative

a. Pengertian *Account Representative*

Menurut Diana Sari (2013:20) *Account Representative* adalah: “Pegawai Direktorat Jenderal pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung, dengan adanya *Account Representative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak.”

Kemudian, berdasarkan Pasal 1 Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* dijelaskan bahwa *Account Representative* (AR) adalah: “Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi

Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.”

Account Representative (AR) berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan secara langsung kepada Wajib Pajak (WP). Setiap *Account Representative* (AR) mempunyai beberapa Wajib Pajak (WP) yang harus diawasi dan berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak. Dan dapat diukur oleh beberapa indikator yang dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:129) tentang syarat-syarat profesionalisme *Account Representative*:

- “1. Menguasai Ketentuan Perpajakan.
2. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
3. Memberikan pelayanan prima.
4. Berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak.”

b. Peranan *Account Representative* di Direktorat Jenderal Pajak

Account Representative juga di sebut staf pendukung pelaksana dalam setiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Account Representative merupakan suatu jabatan baru dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak yang mengimplementasikan organisasi modern. *Account Representative* dibentuk dan ditempatkan pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang mana pada awal pembentukannya dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.

Berdasarkan Pasal 2 Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang tugas *Account Representative*:

“*Account Representative* mempunyai tugas:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak.
- b. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak.
- c. Penyusunan profil wajib pajak.
- d. Analisa kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan;
- e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.”

Menurut Richard Burton dalam Siti Resmi (2011:239), *Account Representative*: “Secara Khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan berupa:

- a. Menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap wajib pajak yang diawasinya (semacam *Taxpayer profile/company profile*).
- b. Membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak.
- c. Memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya.

- d. Menjawab pertanyaan wajib pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru.”

Berdasarkan penjelasan dan teori di atas, maka *Account Representative* diberikan tanggung jawab untuk mengawasi kepatuhan perpajakan wajib pajak dengan menganalisa dan memonitor kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya.

Tugas dan kegiatan *Account Representative* adalah khusus untuk melayani dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak secara langsung. *Account Representative* bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan wajib pajak secara efektif dan profesional, terutama mengenai Rekening Wajib Pajak (*Taxpayers' Account*) untuk semua jenis pajak, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, interpretasi, dan penegasan atas suatu peraturan (*Rulling*), perubahan data identitas wajib pajak, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, kemajuan proses keberatan dan banding, perubahan peraturan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Penunjukan *Account Representative* juga secara khusus untuk melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib pajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga mengurangi persinggungan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang kemungkinan dapat menimbulkan dampak negatif. Dalam hal ini, *Account Representative* menangani permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pajak, Pemindah bukuan setoran pajak (Pbk), dan penerbitan produk hukum.

Pelaksanaan penagihan selain dilakukan oleh juru sita pajak dengan metode *hard* dan *soft collection*, dalam hal ini *soft collection* dapat dilakukan dengan bantuan *Account Representative*. Dan *Account Representative* juga melaksanakan pemeriksaan terhadap sektor industri tertentu yang tingkat kepatuhannya masih rendah dan atau potensi perpajakannya masih dapat digali.

c. Fungsi *Account Representative*

Secara garis besar fungsi *Account Representative* adalah Edukasi, Pendampingan, dan Pengawasan, yaitu:

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 didampingi. Proses pendampingan yang dilakukan oleh AR 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. Sebenarnya, proses konsultasi teknis hampir sama dengan kegiatan penyuluhan, hanya saja konsultasi teknis dilakukan secara pribadi dari wajib pajak ke AR yang bertanggung jawab terhadap wajib pajak tersebut. Konsultasi teknis dapat dilakukan melalui konsultasi langsung dan konsultasi melalui telepon.

3. Pengawasan

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. Fungsi Pengawasan yang dilakukan AR yaitu mengawasi tindakan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan Undang-Undang dan/atau peraturan yang berlaku. Melalui cara mengawasi dan mengingatkan Wajib Pajak akan besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawabnya. Pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian AR terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi pengawasan ini sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor dan dihibau serta diingatkan mengenai kewajiban perpajakannya.”

d. Kualifikasi *Account Representative*

Seorang *Account Representative* harus mempunyai kemampuan teknis perpajakan dan mampu melaksanakan tugas yang dilimpahkan serta mengawasi kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Selain itu, *Account Representative* juga harus memiliki integritas dan kemampuan untuk berkomunikasi jika ingin berhasil dalam tugasnya.

Menurut Liberti Pandiangan (2013:36), tugas dan tanggung jawab yang diemban sesuai prinsip modernisasi perpajakan. Setiap *Account Representative* harus profesional dengan memiliki:

1. Dalam hal *knowledge* (pengetahuan), setiap *Account Representative* harus:
 - a. Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal);
 - b. Menguasai seluruh jenis pajak;
 - c. Menguasai teknologi informasi terkini.
2. Dalam hal *skills* (keahlian), setiap *Account Representative* harus mampu:
 - a. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan WP;
 - b. Memahami karakteristik perusahaan dan industri WP;
 - c. Melakukan sumber analisa data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber;
 - d. Memberikan pelayanan yang prima;
 - e. Berkomunikasi dengan baik dengan WP.
3. Dalam hal *attitude* (sikap atau perilaku), setiap *Account Representative* harus proaktif, inovatif, kreatif, komunikasi dan responsif.

Account Representative tidak hanya cukup memiliki kemampuan teknis saja, tetapi juga perlu memiliki integritas dan kemampuan berkomunikasi serta

bekerja sama, menghargai ide-ide dan pendapat orang lain dan mampu mencari jalan keluar dari semua tantangan yang dihadapinya sehingga dapat berjalan dengan efektif.

3. Penerimaan Pajak

a. Pengertian Penerimaan Pajak

Pengertian penerimaan pajak menurut John Hutagaol (2017, hal. 325) yaitu “Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat”. Sedangkan menurut Suryadi (2016, hal. 105) bahwa “Penerimaan Pajak merupakan sumber pembiayaan Negara yang merupakan penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat di atas bahwa dana yang diterima di kas negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sebagaimana maksud dari tujuan negara yang disepakati oleh para pendiri awal negara ini yaitu menyejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan kepada keadilan sosial (Suherman, 2011).

Peran sektor perpajakan sangatlah penting dalam mendukung penerimaan negara, maka dibutuhkan kesadaran semua lapisan masyarakat akan pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi pemerintah dibawah Kementerian Keuangan yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak negara dituntut untuk

selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa meningkat dari tahun ke tahun di tengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun ekonomi di masyarakat.

Menurut Euphrasia Susy Suhendra (2010) peningkatan penerimaan pajak diukur dalam besarnya pajak yang terealisasi dalam tahun pajak berjalan yang merupakan skala nominal. Maka indikator dalam Penerimaan pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah realisasi penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Bandung tahun 2009-2013.

b. Sumber Penerimaan Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000 pajak penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun. Pajak penghasilan juga merupakan pungutan resmi oleh pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat yang berpenghasilan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang No. 42 tahun 2009 PPN adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean (dalam wilayah Indonesia). Orang Pribadi, perusahaan, maupun pemerintah yang mengkonsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak dikenakan PPN. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali ditentukan lain oleh Undang-undang PPN.

Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) Selain dikenakan PPN, atas pengkonsumsian Barang Kena Pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPnBM. Menurut Undang-Undang No. 42 Tahun 2009 yang dimaksud dengan Barang Kena Pajak yang tergolong mewah adalah:

- 1) Barang tersebut bukan merupakan barang kebutuhan pokok; atau
- 2) Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu; atau
- 3) Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat berpenghasilan tinggi; atau
- 4) Barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status; atau
- 5) Apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 1985 Bea Meterai adalah pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta kwitansi pembayaran, surat berharga, dan efek, yang memuat jumlah uang atau nominal di atas jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan.

4. Penelitian Terdahulu

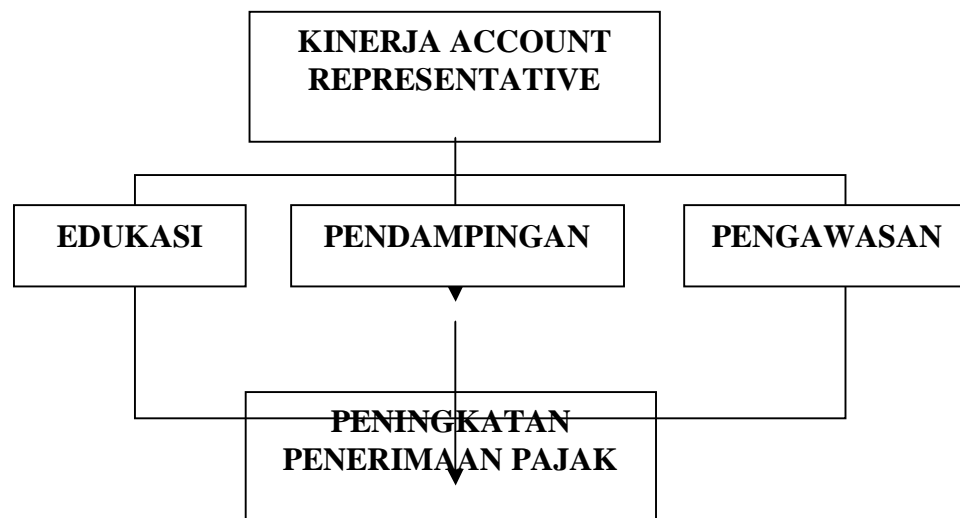
Adapun penelitian terdahulu berkaitan dengan analisis kinerja *account representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan PPh 25 di KPP Pratama Medan Belawan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Rachmawati, Hamid dan Endang (2016)	Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Account Representative dan Kepatuhan Wajib Pajak	Ada pengaruh account representative (ar) terhadap kepatuhan wajib pajak
Nuzula, Handayani dan Azizah (2015).	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan, Account Representative dan Kepatuhan Wajib Pajak	Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja account representative (ar) terhadap kepatuhan wajib pajak
Dinda, Rusli dan Ahmad (2017).	Analisis Kinerja Account Representative (AR) Dalam peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak	Account Representative dan Kepatuhan Wajib Pajak	Kinerja account representative (ar) mempunyai peran yang sangat penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak

B. Kerangka Berfikir

Account Representative (AR) pajak adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahannya secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan. Adapun tugas *Account Representative* meliputi program edukasi, pendampingan dan pengawasan. Dengan pelaksanaan program edukasi, pendampingan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak PPh pasal 25.



Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pengolahan data analisis deskriptif. Analisis deskriptif yaitu analisis yang dilakukan dengan perhitungan menggunakan logika untuk menarik kesimpulan yang logis mengenai data-data yang dianalisis. (Sugiyono, 2012, hal. 124) Dengan demikian penelitian deskriptif bertujuan untuk meneliti dan menemukan informasi sebanyak-banyaknya dari suatu fenomena yang ada pada KPP Pratama Medan Belawan.

B. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini yaitu :

1. Kinerja *Account Representative* (AR) merupakan bagian yang sangat penting bagi Kantor Pelayanan Pajak yang berfungsi memberikan konsultasi, himbauan, dan konseling kepada Wajib Pajak dengan menerapkan program :
 - a. Edukasi yaitu upaya aktif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui pelatihan mengenai peraturan perundang-undangan dan pengisian SPT.
 - b. Pendampingan yaitu melalui konsultasi teknis. Konsultasi teknis adalah konsultasi mengenai hal-hal yang bersifat teknis di bidang perpajakan.
 - c. Pengawasan yaitu dengan mengawasi tindakan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan Undang-Undang dan/atau peraturan yang berlaku.
2. Penerimaan Pajak merupakan sumber penerimaan yang berasal dari pemungutan pajak yang diperoleh secara terus-menerus dan dapat

dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat dilakukannya penelitian ini adalah KPP Pratama Medan Belawan yang beralamat di L Kolonel Laut Yos Sudarso, No. 27 KM 8.2, Tanjung Mulia, Tj. Mulia, Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241.

2. Waktu Penelitian

Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2017 sampai dengan bulan Maret 2018 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel3.1
Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Desember 2017				Januari 2018				Februari 2018				Maret 2018			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul			■	■												
2	Pembuatan Proposal					■	■										
3	Perbaikan Proposal							■	■	■	■						
4	Seminar Proposal											■					
5	Riset												■	■	■		
6	Bimbingan Skripsi													■	■	■	
7	Penyusunan Skripsi															■	■
8	Sidang Meja Hijau																■

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam setiap penelitian, penulis dituntut untuk menguasai teknik pengumpulan data sehingga menghasilkan data yang relevan dengan penelitian, dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer dan sumber datasekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer khususnya dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan dengan kepala bagian pajak.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data sekunder adalah data yang sudah diolah oleh pihak pertama (perusahaan ataupun sumber lainnya) sehingga dapat langsung digunakan di dalam penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi dan data yang dikelola dalam penelitian ini, maka pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara, yaitu:

1) Wawancara (*interview*)

Merupakan suatu tanya

jawab langsung kepada informan yang dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data primer dan informasi yang diperlukan. Adapun kisi-kisi wawancara dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 3.2
Kisi-kisi Wawancara

Kisi-kisi	No Item
<i>Account Representative</i>	
1. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak,	1,2,3
2. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak,	4,5,6
3. Penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak,	7,8
4. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku	9,10

2) Dokumentasi(*documentation*)

Merupakan suatu pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi dari KPP Pratama Medan Belawan.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh, penulis menganalisisnya dengan menggunakan teknik analisa deskriptif. Menurut Sugiyono (2012, hal. 142) mengemukakan bahwa “analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generasi”.

Adapun tahapan analisis data yang penulis lakukan adalah :

1. Mengumpulkan data

Data yang dikumpulkan adalah data penerimaan pajak dari tahun 2015 s/d 2017.

2. Menganalisis data

Data dianalisis dengan cara melakukan analisis data secara deskriptif kualitatif.

3. Membuat kesimpulan dari hasil analisis.

Setelah data dianalisis maka dibuatkan pembahasan hasil analisis data dan dibuat kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

Kantor Pelayanan Pajak dimulai pada masa penjajahan Belanda, Kantor Pelayanan Pajak pada masa itu bernama Belasting, yang kemudian setelah kemerdekaan berubah nama menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Kemudian berubah lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan induk organisasinya Direktorat Jenderal Pajak Keuangan Republik Indonesia. Di Sumatera Utara pada tahun 1976 berdiri tiga kantor inspeksi pajak, yaitu :

1. Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan
2. Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara
3. Kantor Inspeksi Pajak Pematang Siantar

Pada tahun 1978 Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dipecah menjadi dua yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inspeksi Pajak Kisaran. Untuk memudahkan pelayanan pembayaran pajak dari masyarakat, dan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin cepat, maka didirikanlah Kantor Inspeksi Medan Timur. Dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat di dalam pelayanan pembayaran pajak, maka berdasarkan pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 267/KMK.01/1989, diadakanlah perubahan secara menyeluruh pada Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup reorganisasi Kantor Inspeksi Pajak yang diganti nama menjadi Kantor Pelayanan

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.758/KMK.01/1993 tertanggal 3 Agustus 1993, maka pada tanggal 1 April 1994 didirikanlah Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota. Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota merupakan pecahan dari tiga Kantor Pelayanan Pajak, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Selatan
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara

Terhitung mulai tanggal 1 April 1994, Kantor Pelayanan Pajak berubah menjadi empat wilayah kerja, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
4. Kantor Pelayanan Pajak Medan Binjai

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 443/KMK.01/2001 tentang “Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak” yang mana Kantor Pelayanan Pajak di Kotamadya Medan menjadi enam wilayah kerja, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur, dengan ruang lingkupnya meliputi wilayah :
 - a. Kecamatan Medan Timur
 - b. Kecamatan Medan Area
 - c. Kecamatan Medan Tembung
 - d. Kecamatan Medan Perjuangan

2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat, dengan ruang lingkup meliputi wilayah :
 - a. Kecamatan Medan Barat
 - b. Kecamatan Medan Sunggal
 - c. Kecamatan Medan Petisah
 - d. Kecamatan Medan Helvetia
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota, dengan ruang lingkup meliputi wilayah :
 - a. Kecamatan Medan Kota
 - b. Kecamatan Medan Denai
 - c. Kecamatan Medan Johor
 - d. Kecamatan Medan Amplas
4. Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia, dengan ruang lingkup meliputi wilayah :
 - a. Kecamatan Medan Polonia
 - b. Kecamatan Medan Maimun
 - c. Kecamatan Medan Baru
 - d. Kecamatan Medan Tuntungan
 - e. Kecamatan Medan Selayang
5. Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan, dengan ruang lingkup meliputi wilayah :
 - a. Kecamatan Medan Belawan
 - b. Kecamatan Medan Marelan
 - c. Kecamatan Medan Labuhan

- d. Kecamatan Medan Deli
- 6. Kantor Pelayanan Pajak Medan Binjai
 - a. Kota Binjai
 - b. Kabupaten Langkat

2. Kinerja *Account Representative* dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan PPh 25

Sosialisasi edukasi berkaitan dengan peraturan perpajakan dilakukan oleh *Account Representative* melalui berbagai media diantaranya media spanduk, *billboard*, *standing banner*, *leaflet*, *booklet*, *facebook* dan *twitter*. Di samping itu Wajib Pajak juga dapat memperoleh informasi melalui penyuluhan pajak langsung, internet, pojok pajak dan petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan. Sesuai dengan perkembangan jaman peraturan perpajakan juga dapat diakses melalui website seperti www.pajak.go.id, www.ortax.org dan www.pajakonline.com. *Account Representative* melakukan penyuluhan pajak dilakukan secara rutin maupun secara *random*. Penyuluhan secara rutin biasa dilakukan setiap periode untuk memberikan simulasi dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) sedangkan penyuluhan secara *random* dilakukan pada saat terdapat penerbitan peraturan baru yang harus disosialisasikan kepada Wajib Pajak.

Kegiatan penyuluhan dan pendampingan dilakukan tim sosialisasi yang terdiri dari pelaksana, *Account Representative*, dan Kepala Seksi Pengawasan dan konsultasi untuk memberikan simulasi, diskusi maupun seminar mengenai perpajakan yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak.

Untuk dapat menghadiri kegiatan tersebut Wajib Pajak akan diberikan undangan dalam jangka waktu seminggu atau dua minggu sebelum diadakannya kegiatan tersebut. Materi yang akan disampaikan mencakup Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Pemberitahuan (SPT), perubahan peraturan perpajakan, perubahan tarif, dan kebijakan yang berlaku saat ini.

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

Account Representative bertugas menangani berbagai wilayah kecamatan berdasarkan proses *mapping* yakni pemetaan potensi perpajakan yang dikelompokkan berdasarkan wilayah atau lokasi, subjek pajak, objek pajak, sektor usaha dan kelompok Wajib Pajak. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran umum potensi perpajakan dan keunggulan fiskal di wilayah masing-masing unit kerja yang digunakan sebagai petunjuk dalam rangka penggalian potensi penerimaan, pelayanan dan pengawasan.

Tabel 4.1
Jumlah *Account Representative* di Masing-Masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi Tahun 2017

Seksi Pengawasan dan Konsultasi	Jumlah <i>Account Representative</i>
Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	4 orang
Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	3 orang
Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	3 orang
Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	2 orang

Sumber :KPP Pratama Medan Belawan, 2018.

Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan terdapat 12 orang yang terbagi dalam masing-masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan memiliki wilayah kerja yang berbeda-beda sesuai dengan proses *mapping*. Latar belakang pendidikan *Account Representative* adalah minimal memiliki latar belakang pendidikan Sarjana Strata 1 dan Sarjana Strata 2 dengan tingkat I golongan II/D sehingga *Account Representative* dianggap mampu memberikan pemahaman serta pengetahuan kepada Wajib Pajak. Keahlian yang diperlukan oleh *Account Representative* antara lain memiliki keahlian berkomunikasi (*communication skill*), *update* peraturan-peraturan perpajakan terbaru, pemahaman ilmu akuntansi, pemahaman program-program perpajakan.

Setiap *Account Representative* memiliki target penerimaan yang digunakan sebagai indikator kinerja dan dijadikan tolak ukur kinerja *Account Representative*. Kepatuhan Wajib Pajak bisa dilihat dari jumlah penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang masuk dan ketaatan waktu pelaporan. Di samping itu, *Account Representative* juga mengirimkan Surat Pemberitahuan dan surat himbauan kepada Wajib Pajak, kemudian menunggu balasannya. Apabila Wajib

Pajak tidak membalas surat himbauan tersebut maka akan dikirimkan surat himbauan berikutnya, kemudian ditindaklanjuti dengan mengadakan konseling mengenai masalah perpajakan agar dapat menemukan solusi yang tepat.

Keberhasilan peningkatan kinerja *account representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan PPh 25 di KPP Pratama Medan Belawan dapat dilihat berdasarkan perbandingan penerimaan pajak PPh Pasal 25 antara target dan realisasinya, yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Target Pajak PPh 25 dan Penerimaan Pajak PPh 25 di
KPP Pratama Medan Belawan

Tahun	Target Pajak PPh 25	Penerimaan Pajak PPh 25	Persentase
2015	4.708.715.000	10.150.232.240	115,56 %
2016	31.598.177.000	5.417.066.965	(82,86 %)
2017	24.673.941.000	6.465.515.316	(73,79 %)

Sumber :KPP Pratama Medan Belawan, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase penerimaan Pajak PPh 25 pada tahun 2016 sampai 2017 menunjukkan perolehan yang sangat rendah yaitu -82,86 % untuk tahun 2016 dan sebesar – 73,79 % untuk tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan pasal 25 di KPP Pratama Medan Belawan belum baik. Dengan berlakunya sistem *Account Representative* sebagai dasar acuan dalam tahapan awal pelaksanaan pemeriksaan pajak diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak. Sehingga proses pemeriksaan yang dilaksanakan nantinya dapat berjalan lebih fokus dan memiliki kualitas dan keakuratan hasil yang sangat baik. Setidaknya *Account Representative* harus memiliki kemampuan

pada tiga fungsi yang dijalannya: pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum. Untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan pajak suatu daerah, tentunya harus disertai dengan pelayanan dan pengawasan yang baik dari *Account Representative*. Sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan dan pengawasan dari *Account Representative* melalui opini dari wajib pajak selaku *customer* dari perpajakan, dapat dianalisis kekurangan dan kelebihan dari penerapan fungsi *Account Representative* serta dapat menyempurnakan kinerja dari *Account Representative* di kemudian hari.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Program Edukasi oleh *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

Dari hasil observasi lapangan ditemukan media sosialisasi seperti *leaflet* atau *booklet*, *standing banner*, dan *mini billboard* yang di pasang di atas gedung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Di samping itu *Account Representative* juga melakukan sosialisasi edukasi yang bertujuan agar Wajib Pajak lebih mudah melakukan konsultasi dengan *Account Representative* mengenai masalah yang dihadapi dalam hal perpajakan. Cara sosialisasi edukasi yang paling sering dilakukan oleh *Account Representative* adalah dengan cara penyuluhan perpajakan karena cara ini dianggap paling ampuh dilaksanakan ketika munculnya peraturan-peraturan baru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan simulasi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan ketentuan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-53/PJ/2010, setiap Kantor Pelayanan Pajak diwajibkan membuat laporan sosialisasi yang memuat tanggal, jenis kegiatan, materi, penyelenggara, jumlah peserta, serta keterangan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan sosialisasi supaya bertujuan untuk menyalurkan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak.

Tanggung jawab *Account Representative* adalah melakukan pengawasan dan konsultasi serta memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perpajakannya. Dalam penanganan Wajib Pajak, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi tidak semata-mata membagi wilayah kerja pada *Account Representative* melainkan juga mempertimbangkan pengalaman serta waktu bekerja setiap *Account Representative*. *Account Representative* senior biasanya menangani Wajib Pajak dengan tingkat kerumitan yang lebih sulit dan jumlah Wajib Pajak yang lebih banyak dibandingkan *Account Representative* baru karena dianggap lebih berpengalaman dan kompeten dalam menghadapi permasalahan yang kompleks. Di samping itu *Account Representative* juga harus menguasai materi sosialisasi yang akan di sampaikan. Informasi perpajakan tersebut dapat disampaikan melalui dua cara yaitu dengan sosialisasi peraturan perpajakan dan dilakukan secara tertulis.

Perubahan peraturan perpajakan yang mencakup banyak hal biasanya disampaikan kepada Wajib Pajak melalui kegiatan sosialisasi yang menghadirkan pembicara. Sedangkan perubahan peraturan perpajakan yang hanya mencakup beberapa hal hanya disampaikan secara tertulis melalui surat yang dikirimkan kepada Wajib Pajak. Pelayanan *Account Representative* tidak hanya dapat dilakukan dengan bertemu langsung namun juga dapat dilakukan melalui pesan

singkat, telepon, atau bahkan *email*. Dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawasan dan bimbingan, *Account Representative* juga menekankan pada kepatuhan formal Wajib Pajak yang menyangkut tanggal pelaporan dan kebenaran isi Surat Pemberitahuan (SPT) yang disetorkan Wajib Pajak. Selain itu pada kepatuhan material *Account Representative* juga memberikan informasi mengenai cara menghitung pajak terutang. Apabila terdapat indikasi penggelapan pajak ataupun Wajib Pajak mengenai objek pajaknya maka *Account Representative* dapat mengusulkan kepada Seksi Pemeriksaan untuk dilakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Di samping itu dalam melaksanakan bimbingan *Account Representative* juga berkewajiban untuk mengirimkan surat himbauan pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai bentuk pembetulan apabila Wajib Pajak mengalami kesalahan atau pengisian yang kurang lengkap.

2. Pelaksanaan Program Pendampingan oleh *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-22/PJ/2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat, Pendampingan, Sosialisasi peraturan perpajakan dapat memanfaatkan berbagai macam media. Pemberdayaan berbagai jenis media yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan merupakan usaha untuk membantu masyarakat umum dan Wajib Pajak dalam memperoleh informasi mengenai perpajakan. Dari hasil observasi Wajib Pajak mengaku memperoleh manfaat perpajakan dari media-media tersebut, akan tetapi diperoleh kesimpulan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang mengabaikan keberadaan media sosialisasi ini.

Pelayanan yang diberikan *Account Representative* lebih bersifat pendampingan administratif terkait pengurusan formulir-formulir pajak, surat permohonan, dan penerbitan surat himbauan kepada Wajib Pajak. Mengingat Wajib Pajak adalah penentu utama penerimaan pajak, maka perlu adanya pengawasan Wajib Pajak yang dilakukan oleh *Account Representative*. *Account Representative* harus bisa mendeteksi apabila terdapat indikasi adanya kecurangan pajak oleh Wajib Pajak kemudian mengusulkan ke Kepala Seksi Pemeriksaan agar ditindaklanjuti sehingga Wajib Pajak lebih menyadari dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PMK/2007 dan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-33/PJ/2007 mengenai kode etik pegawai, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan telah menekankan perilaku kode etik yang dibuktikan dengan kinerja pegawai pajak yang sudah bekerja menggunakan kode etik yang telah ditentukan baik kode etik yang bersifat kewajiban maupun kode etik yang bersifat larangan. Oleh sebab itu diharapkan *Account Representative* dapat menjaga citra sebagai pegawai pajak serta menjadi panutan yang baik bagi Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dinilai dari bagaimana Wajib Pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) pajaknya. Data menunjukkan bahwa tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Wajib Pajak Orang Pribadi meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut membuktikan bahwa kesadaran Wajib Pajak setiap tahunnya juga semakin meningkat.

3. Pelaksanaan Program Pengawasan oleh *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

Sehubungan dengan tugas *Account Representative* yang berkaitan dengan atasannya *Account Representative* dibebankan untuk membuat konsep rencana kerja, menyusun estimasi penerimaan potensi pajak, perkembangan dan ekonomi, mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan serta membuat laporan berkala. Membuat konsep pengawasan dan menyusun estimasi penerimaan pajak seharusnya adalah kewajiban dari *Account Representative* namun karena keterbatasan kapasitas dan beban tugas *Account Representative* yang sangat berat pembuatan estimasi penerimaan di *handle* oleh Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi berdasarkan proses *mapping* dan *profiling* yang telah dilakukan oleh *Account Representative*. Apabila terdapat indikasi pelanggaran *Account Representative* juga terlibat dalam proses pemeriksaan dan penyidikan. Tahap awal, *Account Representative* memberikan profil Wajib Pajak ke bagian pemeriksaan kemudian setelah disetujui oleh Kepala Seksi maka pemeriksaan dan penyidikan dapat dilaksanakan dengan tujuan agar Wajib Pajak lebih sadar dan memperhatikan masalah kepatuhan Wajib Pajak. Dalam pembuatan laporan berkala setiap seksi diwajibkan untuk membuat laporan surat keluar dan surat masuk, himbauan, dan laporan penerimaan yang diterima dari *Account Representative* di masing-masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

Di dalam melakukan tugasnya *Account Representative* melakukan pengawasan mempunyai kode etik yang bersifat kewajiban maupun kode etik yang bersifat larangan. Kode etik yang bersifat kewajiban diantaranya meliputi:

1. menghormati agama, budaya, kepercayaan, dan adat istiadat orang lain;
2. bekerja secara professional;
3. melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak, sesama pegawai, dan pihak lain yang memeriksa;
4. mengamankan data dan informasi yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak;
5. mematuhi perintah kedinasan;
6. mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor; dan
7. bersikap, berpenampilan dan bertutur kata yang sopan.

Sedangkan kode etik yang bersifat larangan ditunjukkan dengan beberapa hal diantaranya menerima segala pemberian dalam bentuk apapun dan menyalahgunakan data informasi. Di samping itu *Account Representative* juga wajib mengikuti diklat dan pelatihan yang dilakukan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak secara bergiliran dari masing-masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan keahlian, kemampuan, pengetahuan dan kapasitas bagi *Account Representative* agar dapat memberikan pengawasan, bimbingan dan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak baik secara khusus maupun secara umum.

Dari hasil wawancara, *Account Representative* memberikan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak agar wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam membayar pajaknya. Selain itu *Account Representative* melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku agar jumlah pengenaan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku,

sehingga *Account Representative* mampu mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan Pajak Penghasilan Pph 25.

Selain itu jugadilakukannya sosialisasi yang diberikan *Account Representative* dengan mengadakan sosialisasi edukasi, pendampingan dan pengawasan, berkaitan pentingnya kesadaran wajib pajak dalam pembayaran pajak, serta ditemui banyak wajib pajak yang sudah mematuhi kewajiban untuk membayar pajak dari segi jumlah maupun batas waktu yang telah ditetapkan dengan baik, sehingga mempengaruhi lancarnya proses administrasi perpajakan yang mendukung penerimaan pajak memenuhi target yang telah ditetapkan.

Untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan pajak suatu daerah, tentunya harus disertai dengan pelayanan dan pengawasan yang baik dari *Account Representative*. Sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan dan pengawasan dari *Account Representative* melalui opini dari wajib Pajak selaku *customer* dari perpajakan, dapat dianalisis kekurangan dan kelebihan dari penerapan fungsi *Account Representative* serta dapat menyempurnakan kinerja dari *Account Representative* di kemudian hari.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan atas penelitian ini yaitu kinerja *Account Representative* dalam meningkatkan penerimaan pajak PPh 25 di KPP Pratama Medan Belawan menggunakan berbagai cara melalui program edukasi, pendampingan dan pengawasan.

1. Pelaksanaan program edukasi oleh *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dilakukan dengan cara penyuluhan perpajakan karena cara ini dianggap paling ampuh dilaksanakan ketika munculnya peraturan-peraturan baru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan simulasi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Wajib Pajak.
2. Pelaksanaan program pendampingan oleh *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dilakukan dengan cara konsultasi teknis yaitu konsultasi mengenai hal-hal yang bersifat teknis di bidang perpajakan.
3. Pelaksanaan program pengawasan oleh *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dilakukan dengan cara membuat konsep pengawasan dan menyusun estimasi penerimaan pajak seharusnya berdasarkan proses *mapping* dan *profiling* yang telah dilakukan oleh *Account Representative*.

B. Saran

Dengan kesimpulan yang telah dijabarkan saran yang diuraikan oleh penulis adalah perlu diterapkan sistem baru yang lebih efektif dalam melakukan sosialisasi peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga Wajib Pajak lebih mudah mengakses dan mempelajari peraturan perpajakan serta mengkaji apakah sistem tersebut dapat digunakan untuk memaksimalkan kepatuhan Wajib Pajak. *Account Representative* dituntut untuk selalu *update* mengenai alamat dan profil Wajib Pajak untuk menghindari kemungkinan pengiriman perundang-undangan melalui media surat yang tidak tersampaikan ke alamat yang ditujukan. Di samping itu dalam hal pelayanan *Account Representative* harus meningkatkan pelayanan serta wawasan mengenai peraturan serta permasalahan yang dialami oleh Wajib Pajak.

Kinerja pelayanan dan kegiatan baru perlu ditingkatkan dalam rangka sosialisasi peraturan perpajakan untuk menarik simpati Wajib Pajak agar ikut serta dalam kegiatan perpajakan sehingga dapat menambah pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak mengenai pentingnya pajak agar timbul kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga penerimaan pajak PPh 25 di KPP Patama Medan Belawan juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana Sari (2013). *Ensiklopedia Perpajakan*, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Erly Suandy (2011). *Hukum Pajak*, Edisi 5, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Euphrasia Susy Suhendra (2010). *Akuntansi Pajak*, Edisi Revisi, Penerbit: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- John Hutagaol (2017). *Penerapan Perencanaan Pajak Atas PPh Badan Sebagai Upaya Dalam Meminimalisasi PPh Badan yang Terutang Pada PT. Intisari Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Surabaya
- Liberti Pandiangan (2013). *Kesadaran Membayar Pajak Sangat Rendah*, <http://www.klik-galamedia.com/kesadaran-membayar-pajak-sangat-rendah>.
- Mardiasmo (2011). *Perpajakan*, Edisi Revisi, Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Moenir (2008). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Penerbit: Graha Ilmu, Yogyakarta
- Purnomo (2015). *Akuntansi Pajak*, Edisi Revisi, Penerbit: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Siti Kurnia Rahayu (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Penerbit: Graha Ilmu, Yogyakarta
- Siti Resmi (2011). *Perpajakan Teori dan Kasus* (Edisi 4). Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Soekrisno Agoes (2013). *Perpajakan*. Edisi Kedua. Cetakan Ketiga. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Soni Sunardi (2010). *Tata Cara Perhitungan Pajak*. Penerbit: Salemba Empat, Yogyakarta.
- Sugiyono (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Keempat. Penerbit: Balai Penerbit Fakultas Ekonomi- Universitas Gajah Mada, Yogyakarta
- Suherman (2011). *Tentang Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 23 yang dipotong atas Pajak Penghasilan Selain yang Telah Dipotong PPh Pasal 21*.
- Suryadi (2016). *Akuntansi Pajak*, Edisi 4, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta
- Waluyo (2011). *Perpajakan Indonesia*, Edisi 10, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.