

TUGAS AKHIR

ANALISIS TUGAS *ACCOUNT REPRESENTATIVE* PADA KPP PRATAMA PAREPARE

Laporan tugas akhir ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Diploma III Politeknik Bosowa



Diusulkan oleh :

NUR ZAMZAM (016 04 014)

PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

POLITEKNIK BOSOWA

MAKASSAR

2019

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TUGAS ACCOUNT REPRESENTATIVE PADA
KPP PRATAMA PAREPARE**

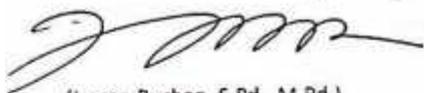
Oleh:

NUR ZAMZAM (016 04 014)

Laporan akhir ini telah disetujui dan disahkan sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma III Politeknik Bosowa

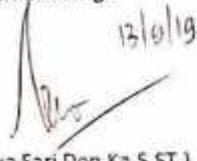
Menyetujui,

Pembimbing 1

13/9/2019


(Imron Burhan, S.Pd., M.Pd.)

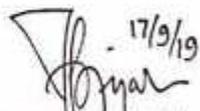
Pembimbing 2

13/9/19


(Veronika Sari Den Ka, S.ST.)

Mengetahui,

Ka. Prodi

17/9/19

(Nurul Afifah, S.E, M.Ak.)

Direktur

17/9/19

(Drs. H. Djuddil Akrim, M.M.)

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Zamzam NIM: 01604014

Dengan judul :

Analisis Kinerja *Account Representative* Dalam Fungsi Pengawasan
Dan Penggalian Potensi Wajib Pajak Pada KPP Pratama Parepare

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya kami sendiri dan bukan merupakan plagiat. Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila ternyata dikemudian hari ditemukan pelanggaran kami bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Makassar, 23 juli 2019

Nama Mahasiswa

Tanda Tangan

Nur Zamzam



ABSTRAK

Nur Zamzam, Analisis Tugas *Account Representative* pada KPP Pratama Parepare (dibimbing oleh Imron Burhan dan Veronika Sari Den Ka)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) tugas *Account Representative* dalam menyusun profil wajib pajak, (2) tugas *Account Representative* dalam melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak, (3) tugas *Account Representative* dalam melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak, dan (4) tugas *Account Representative* dalam melakukan pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbuan kepada wajib pajak di KPP Pratama Parepare. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara kepada *Account Representative* (AR).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas *Account Representative* dalam menyusun profil wajib pajak dilakukan melalui aplikasi *Approweb* oleh Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP). Tugas *Account Representative* dalam melakukan Pengawasan analisis kinerja wajib pajak yaitu AR mengawasi kelengkapan data wajib pajak yang dilaporkan ke KPP, serta mengawasi Penyetoran dan pelaporan SPT wajib pajak. Tugas *Account Representative* dalam pengawasan kepatuhan wajib pajak yaitu mengawasi penyetoran dan pelaporan SPT, serta mengawasi sanksi berupa bunga keterlambatan pembayaran pajaknya. Tugas *Account representative* dalam pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbuan kepada wajib pajak yaitu AR mencocokkan data wajib pajak yang ada di KPP Pratama Parepare, serta memberikan himbuan kepada wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya.

Kata kunci : Tugas, *Account Representative*

ABSTRACT

Nur Zamzam, Analysis Task Account Representative at KPP Pratama Parepare (supervised by Imron Burhan and Veronika Sari Den Ka)

This study was conducted to find out (1) the task of the Account Representative in preparing the taxpayer profile, (2) the task of the Account Representative in overseeing taxpayer compliance, (3) the task of the Account Representative in overseeing the performance analysis of the taxpayer, and (4) the task of the Account Representative in conducting supervision of taxpayer data reconciliation in the context of intensification and appeals to taxpayers in Parepare Primary Tax Office. This research is a qualitative research. Data obtained through interviews with Account Representatives (AR).

The results showed that the task of the Account Representative in compiling taxpayer profiles was done through an application that had been provided by the tax directorate general's information system (SIDJP), namely the Approweb application. Supervision of taxpayer performance analysis by AR is carried out routinely. One of the performance of taxpayers supervised by AR is regarding the taxpayer's profile, the completeness of taxpayer data reported to the Tax Office and SPT Reporting and payment. supervision of tax compliance every year is carried out by AR. Supervision carried out by AR is supervision of SPT payments. Supervision of taxpayer data reconciliation in the context of intensification and appeals to taxpayers is carried out routinely. Every taxpayer who reports and pays tax returns is reconciled with data to match the data in Parepare Primary Tax Office, AR also provides appeals to taxpayers routinely.

Key words : Task, Account Representative

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "**Analisis Tugas Account Representative pada KPP Pratama Parepare**" ini dengan baik. tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar ahli madya (A.Md) pada program studi perpajakan politeknik bosowa,shalawat dan salam juga senantiasa tercurah kepada junjungan nabi besar kita Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, semangat dan bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Djudil Akrim, M.M selaku direktur Politeknik Bosowa, yang telah memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakannya.
2. Ibu Nurul Afifah, S.E., M.Ak. selaku Kepala Program Studi Perpajakan Politeknik Bosowa, yang telah memberikan semangat positifnya serta memberikan masukan dan arahan yang memiliki kontribusi besar dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Imron Burhan, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing I sekaligus wali kelas perpajakan angkatan IV, yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama penulisan tugas akhir ini serta telah meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran yang membangun untuk penulis.dan memberikan dukungan selama 3 tahun masa perkuliahan
4. Veronika Sari Den Ka,S.ST. selaku pembimbing II, yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama penulisan tugas akhir ini serta telah meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran

5. Teman-teman Program Studi Perpajakan angkatan IV tahun 2016 untuk segala bantuan, tawa dan kebersamaan selama 3 tahun masa perkuliahan.
6. Orang tua penulis, Ibunda Sawati dan Ayahanda Manno, yang telah mencurahkan kasih sayang dengan segenap hati tanpa tuntutan serta selalu memberikan dorongan baik moril maupun materil dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas doanya.
7. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Tugas akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan di laporan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan kita semua.

Makassar, Agustus 2019

Penulis

Nur Zamzam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	
.....	Err
or! Bookmark not defined.	
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 <i>Roadmap</i> Penelitian	5
2.2 Teori Dasar	8
2.2.1 Account Representative.....	8
2.2.2 Definisi Tugas	8

2.2.3 Definisi pengawasan	9
2.2.4 Definisi Penggalian Potensi	11

2.2.5 Definisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)	11
2.2.6 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.2.7 Definisi pelayanan publik	13
2.2.8 Definisi self assessment	13
2.2.9 Definisi Wajib Pajak.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	15
3.2 Diagram Alir Penelitian	15
3.3 Jenis dan Sumber Data	16
3.3.1 Jenis data.....	16
3.3.2 Sumber Data.....	16
3.4 Prosedur Pengambilan Data/Sampel.....	16
3.5 Teknik Analisis Data	16
BAB IV PEMBAHASAN	19
4.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Parepare	19
4.2 Visi Misi KPP Pratama Parepare.....	20
4.3 Alur Pelayanan/Jasa.....	32
4.4 Hasil Penelitian	33
4.4.1 Tugas <i>Account Representative</i> Dalam Menyusun Profil Wajib Pajak Di KPP Pratama Parepare.....	33
4.4.2 Tugas <i>Account Representative</i> Dalam Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Parepare.....	35

4.4.3 Tugas <i>Account Representative</i> Dalam Pengawasan Analisis Kinerja Wajib Pajak Di KPP Pratama Parepare	37
4.4.4 Tugas <i>Account Representative</i> dalam melakukan pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbauan kepada wajib pajak di KPP Pratama parepare	39
BAB V PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	Err

or! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Roadmap</i> Penelitian.....	8
Gambar 2. Diagram Alir Penelitian	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data presentase tingkat kepatuhan formal WP badan dan OP non karyawan tahun 2017 dan 2018.....	35
Tabel 2. Data presentase WP badan dan OP non karyawan yang melakukan pembayaran tahun 2017 dan 2017	15
Tabel 3. Data presentase penyampaian IDLP (informasi, data, laporan dan pengaduan) tahun 2017 dan 2018	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Wawancara
- Lampiran 2 Tabel Data Presentasi Tingkat Kepatuhan Formal Wp Badan Dan Op Non Karyawan Tahun 2017-2018
- Lampiran 3 Tabel Data Presentase Wp Op Non Karyawan Yang Melakukan Pembayaran Tahun 2017-2018
- Lampiran 4 Tabel Data Presentase Penyampaian Idlp (Informasi, Data, Laporan Dan Pengaduan) Tahun 2017-2018
- Lampiran 5 Surat Pra Penelitian
- Lampiran 6 Balasan Surat Penelitian
- Lampiran 7 Pmk Ri Nomor 79/Pmk.01/2015 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak
- Lampiran 8 Se Nomor Se-49/Pj/2016 Tentang Pengawasan Wajib Pajak Melalui Sistem Informasi
- Lampiran 9 Form Bimbingan TA
- Lampiran 10 Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 (Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009) [1]. Pajak merupakan salah satu sarana yang memiliki kontribusi besar dalam penerimaan negara. Dimana untuk tahun 2018, penerimaan dari sektor perpajakan sendiri mencapai 94% dari APBN-P [2]

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui petugasnya di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mengawasi kewajiban *self assessment* yang perlu dilaksanakan oleh semua Wajib Pajak. Tugas pengawasan tersebut dilaksanakan oleh *Account Representative* (AR) yang ada dan tersebar pada seluruh KPP di Indonesia. Tiap AR diberi amanah untuk mengawasi beberapa Wajib Pajak yang telah ditunjuk oleh Kepala KPP, yang jumlahnya berbeda-beda. Mereka mengawasi kewajiban Wajib Pajak melalui sistem yang ada pada KPP.

Wujud nyata reformasi birokrasi yang dilakukan oleh DJP yaitu dengan dilakukannya sistem modernisasi perpajakan dengan tujuan untuk mendukung pelayanan yang amat dibutuhkan agar pendapatan negara yang berasal dari pajak bisa ditingkatkan. Keadaan ini dapat dilihat juga dari dibentuknya salah satu Sistem Administrasi Perpajakan AR yang menjalankan tugas dan fungsinya melayani penyelesaian hak wajib pajak dan pengawasan terhadap wajib pajak serta tugas konsultasi, apabila wajib pajak mengalami kesulitan atau membutuhkan informasi lainnya terkait pelaksanaan hak dan kewajiban dari wajib pajak. Sehingga, fungsi dari AR sebagai penghubung atau mediator antara KPP dengan wajib pajak.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 mengatur *Account Representative* (AR) sebagai petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang

menerapkan sistem administrasi modern dan memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan pajak, menyusun profil wajib pajak, menganalisis kinerja wajib pajak, melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak dan beberapa WP. Mereka harus melayani wajib pajak dengan baik dan bersikap proaktif serta mahir soal perpajakan. Agar pemenuhan kewajiban perpajakan dapat meningkat diperlukan peran AR yang baik dalam memberikan bantuan dan informasi untuk WP. [3]

Salah satu peran penting oleh *Account Representative* adalah melakukan pengawasan dan penggalian potensi pajak. Dalam pelaksanaannya dikutip dari pernyataan AR (2016) salah satu pegawai pajak di kantor pelayanan pajak pratama parepare menyatakan “bahwa kesadaran wajib pajak masih rendah dalam melaporkan pajaknya, profil wajib pajak kurang akurat, data wajib pajak yang terdaftar di KPP tidak sama dengan data yang ditemukan dilapangan, dan jumlah wajib pajak yang diawasi sangat banyak dibandingkan dengan jumlah AR”. Disinilah seorang *Account Representative* menjalankan peran pentingnya guna mengawasi serta menggali potensi wajib pajak dalam mencari sumber penerimaan pajak yang potensial.

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian tugas akhir “ANALISIS TUGAS *ACCOUNT REPRESENTATIVE* PADA KPP PRATAMA PAREPARE”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Tugas *Account Representative* dalam menyusun profil wajib pajak di KPP Pratama parepare?
- b. Bagaimana Tugas *Account Representative* dalam melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama parepare?
- c. Bagaimana Tugas *Account Representative* dalam pengawasan analisis kinerja wajib pajak di KPP Pratama Parepare?

- d. Bagaimana tugas *Account Representative* dalam pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbauan kepada wajib pajak di KPP Pratama Parepare ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi masalah pada *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Parepare.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disajikan, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tugas *Account Representative* dalam menyusun profil wajib pajak di KPP Pratama Parepare.
- b. Untuk mengetahui tugas *Account Representative* dalam melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak di KPP Pratama Parepare
- c. Untuk mengetahui tugas *Account Representative* dalam melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Parepare
- d. Untuk mengetahui tugas *Account Representative* dalam melakukan pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbauan kepada wajib pajak di KPP Pratama Parepare.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi berbagai pihak yang terkait. Adapun manfaat dari penelitian ini ialah :

- a. Bagi peneliti
Memberi pengalaman belajar yang dapat mengembangkan pengetahuan terutama dalam bidang yang diteliti.
- b. Bagi penelitian lain
Dapat dijadikan bahan perbandingan dari peneliti yang telah ada serta dapat menambah kepustakaan yang diperlukan untuk penelitian yang serupa, yang memiliki topik yang sama sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi.
- c. Bagi aparat pajak

Dapat dijadikan evaluasi untuk memperbaiki tugas *Account Representative* sehingga dapat berjalan dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Roadmap Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh Nuryani (2016) dengan judul “Hubungan Persepsi Pelayanan, Persepsi Konsultasi, dan Persepsi Pengawasan *Account Representative* (AR) dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Temanggung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan persepsi pelayanan, persepsi konsultasi dan persepsi pengawasan *Account Representative* dengan persepsi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis deskripsi responden, deskripsi variabel, hubungan antarvariabel. Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan persepsi pelayanan, konsultasi dan persepsi pengawasan *Account Representative* (AR) dengan persepsi kepatuhan wajib pajak orang memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap persepsi kepatuhan wajib pajak orang pribadi [4].

Penelitian yang dilakukan oleh Farika (2016), dengan judul “Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* Kaitan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memaparkan pelaksanaan sosialisasi perpajakan dan kinerja *Account Representative* dalam membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) semakin meningkat setiap tahunnya yang membuktikan bahwa kesadaran Wajib Pajak semakin meningkat sehingga peran dari *Account Representative* sebagai pengawas, pembimbing dan konsultasi dalam memberikan sosialisasi peraturan perpajakan dikatakan sudah cukup baik [5].

Penelitian yang dilakukan oleh Waghe, Pangemanan , Pangerapan (2018) dengan judul “Analisis Kinerja *Account*

Representative (Ar) Dalam Upaya peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Manado". Tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja *Account representative (AR)* dan Pencapaian Kinerja *Account Representative (AR)*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu kinerja *Account Representative* setiap tahunnya semakin baik, Pencapaian Kinerja *Account Representative (AR)* tiap tahunnya meningkat, tapi tingkat kepatuhan wajib pajak masih terbilang rendah [6].

Penelitian yang dilakukan oleh Wahdi (2018) dengan judul "Evaluasi Kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara" Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui evaluasi kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama Makassar Utara. Metode Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah pemisahan fungsi *Account Representative* terhadap *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi dan *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi memberikan nilai positif terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Makassar Utara [7].

Penelitian yang dilakukan oleh Romadini (2019) dengan judul "analisis peranan *account representative (AR)* dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada KPP Pratama Palembang ilir barat)". Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Peranan *Account Representative (AR)* dalam Mengawasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan *Account Representative (AR)* dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. Tugas *Account Representative (AR)* dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh atau berperan terhadap meningkatnya kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya dan meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi hal tersebut pula bisa memberikan dampak positif bagi penerimaan disektor pajak [8].



Gambar I *Roadmap* penelitian

2.2 Teori Dasar

2.2.1 Account Representative

Account Representative (AR) Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* (AR) adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak AR memiliki tanggungjawab terhadap wajib pajak yang harus diamati. Penugasan yang diberikan oleh AR dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus Fungsi *Account Representative* (AR) Berdasarkan Pasal 4 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* (AR) pada Kantor Pelayanan Pajak, *Account Representative* (AR) yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalan potensi wajib pajak mempunyai tugas:

- a. Menyusun profil wajib pajak
- b. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- c. Analisis kinerja wajib pajak, dan
- d. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbuan kepada wajib Pajak

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) [3].

2.2.2 Definisi Tugas

Tugas adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan. Adapun definisi tugas menurut para ahli, yaitu Dale Yoder dalam moekijat

(1998:9) *“The Term Task is frequently used to describe one portion or element in a job”* (Tugas digunakan untuk mengembangkan satu bagian atau satu unsur dalam suatu jabatan). Sementara Stone dalam Moekijat (1998:10), mengemukakan bahwa *“A task is a specific work activity carried out to achieve a specific purpose”* (Suatu tugas merupakan suatu kegiatan pekerjaan khusus yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu).

Berdasarkan definisi tugas di atas, dapat kita simpulkan bahwa tugas adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu [9].

2.2.3 Definisi pengawasan

Pengawasan adalah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 1990:107)

Menurut Koonz dan O’Donell (1986, p. 93) mengartikan pengawasan sebagai pengendalian. Controlling atau pengendalian oleh Koonz merupakan alat untuk mengukur dan mengoreksi prestasi bawahan untuk memastikan apapun tujuan sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. [8]

Jadi, Pengawasan adalah sebagai suatu usaha sistematis oleh manajemen untuk membandingkan kinerja standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk mengambil tindakan penyembuhan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan se-efektif dan se-efisien mungkin didalam mencapai tujuan.

Pengawasan terhadap penerimaan pajak merupakan bagian dari pengawasan keuangan Negara jika dilihat berdasarkan objeknya. Menurut Bohari (1992, hal 17), Pengawasan keuangan Negara berdasarkan objeknya dibedakan dalam dua hal, yaitu:

- 1) Pengawasan terhadap penerimaan Negara
 - a) Meneliti terhadap semua setoran dari Wajib Pajak baik setoran dari Wajib Pajak perorangan maupun dari Wajib Pajak badan
 - b) Menelaah jumlah-jumlah yang telah disetorkan oleh Wajib Pajak apakah jumlah tersebut sesuai dengan kewajiban yang harus dilunasinya
 - c) Meneliti jumlah secara menyeluruh yang harus masuk ke dalam kas Negara dengan realisasi pajak yang adad. Dalam hal penerimaan non tax, pengawasan dilakukan terhadap bendaharawan setiap Departemen atau instansi
- 2) Pengawasan terhadap pengeluaran negara
 - a) Pengawasan terhadap pengeluaran Negara biasanya dilakukan pada waktu akan melakukan pengeluaran-pengeluaran, pada waktu perencanaan yaitu tujuan pengeluaran tersebut untuk apa, serta kelengkapan pembuktian dan kebenaran serta sahnya tagihan. [10]

Prosedur Pengawasan Menurut Kadarman dalam Gundari (2013:21) langkah-langkah proses pengawasan yaitu:

- 1) Menetapkan Standar Karena perencanaan merupakan tolak ukur untuk merancang pengawasan, maka secara logis hal ini berarti bahwa langkah pertama dalam proses pengawasan adalah menyusun rencana.
- 2) Perencanaan yang dimaksud disini adalah menentukan standar.
- 3) Mengukur kinerja langkah kedua dalam pengawasan adalah mengukur atau mengevaluasi kinerja yang dicapai terhadap standar yang telah ditentukan.
- 4) Memperbaiki Penyimpangan Proses pengawasan tidak lengkap jika tidak ada tindakan perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi [11].

2.2.4 Definisi Penggalian Potensi

Penggalian potensi dilakukan berdasarkan hasil mapping potensi, monografi fiskal dan hasil *canvassing* yang telah dilakukan oleh KPP Pratama atau Kantor Wilayah DJP, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) Mapping potensi WP OP Baru dapat diperoleh melalui kegiatan ekstensifikasi berbasis properti khususnya tempat kegiatan usaha (pusat bisnis), pemberi kerja, dan profesi (termasuk asosiasi) dengan mengoptimalkan kegiatan ekstensifikasi terhadap WP OP yang diperkirakan memiliki potensi penerimaan pajak.
- b) Ekstensifikasi berbasis properti dilakukan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-116/PJ./2007 tentang Ekstensifikasi Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Pendataan Objek Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan PER-32/PJ/2008, termasuk bangunan bertingkat tinggi (high rise building).
- c) Ekstensifikasi berbasis pemberi kerja dilakukan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2007 tentang Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi yang Berstatus sebagai Pengurus, Komisaris, Pemegang Saham/Pemilik dan Pegawai Melalui Pemberi Kerja/Bendaharawan Pemerintah, termasuk kegiatan multi level marketing, pemasok (supplier) dan sejenisnya.
- d) Ekstensifikasi berbasis profesi dilakukan melalui kerja sama dengan pihak asosiasi, perhimpunan, atau ikatan profesi yang potensial. [12]

2.2.5 Definisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Surat Pemberitahuan tahunan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun Jenis SPT yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. [1]

2.2.6 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Jatmiko (2006:17) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kepatuhan dalam hal memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut jatmiko:

- a. Wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajaknya,
- b. Wajib pajak menghitung dengan benar pajak yang harus dibayar,
- c. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak. [13]

Menurut Burton (2005), menjelaskan bahwa terdapat tiga kriteria wajib pajak patuh berdasarkan peraturan perpajakan, yaitu :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengawasi atau menunda pembayaran pajak
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dalam bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir [14]

2.2.7 Definisi pelayanan publik

Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [15]

2.2.8 Definisi self assessment

Self Assessment adalah sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak harus menghitung, menyetor, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang [16]

2.2.9 Definisi Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan perpajakan[16]

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan maret sampai dengan agustus 2019. penelitian dilaksanakan di kantor pelayan pajak pratama parepare yang beralamat di jalan jendral Sudirman no 49, Bacukiki Barat, Cappa Galung, Bacukiki, Parepare, Sulawesi Selatan.

3.2 Diagram Alir Penelitian



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

Penjelasan dari gambar 1 yaitu :

- a. Pengumpulan data, yaitu penulis melakukan wawancara dengan *Account representative* di KPP Pratama Parepare
- b. Mengolah data, yaitu penulis menjabarkan data hasil wawancara dengan *account representative* di KPP Pratama Parepare
- c. Hasil, yaitu uraian yang berisi jawaban atas pertanyaan rumusan masalah
- d. Kesimpulan, yaitu penulis memberikan uraian logis terkait seluruh isi penelitian secara singkat

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2014) data kualitatif adalah bentuk kata, kalimat gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Data kualitatif berupa hasil wawancara langsung dengan nara sumber, sejarah perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan [17]

3.3.2 Sumber Data

- a) Data primer Menurut Sujarweni (2014) adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, hasil wawancara dan data lain yang berkaitan dengan penelitian [18]
- b) Data sekunder Menurut sujarweni (2014) adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Indikator kinerja utama Account Representative (IKU) KPP Pratama Parepare tahun 2017-2018

3.4 Prosedur Pengambilan Data/Sampel

Prosedur pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara. Menurut Sugiyono (2013) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan di kantor pelayanan pajak pratama parepare di seksi pengawasan dan konsultasi II, III dan IV [17]

3.5 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian yaitu metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang datanya diperoleh melalui

berbagai teknik pengumpulan data, contoh wawancara, analisis dokumen atau observasi yang telah dilakukan dalam catatan lapangan.

Peneliti menganalisis data kualitatif dengan menggunakan model miles and huberman, dalam buku sugiyono (2016:246) [17] Aktifitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verrcation* peneliti merincikan sebagai berikut:

- a) Mereduksi data (data *reduction*) berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting. Peneliti mencatat hasil wawancara dan memilah-milah informasi penting terkait dengan tugas *account represntative* dalam fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak.
- b) Menyusun dan menyajikan data (data *display*) dalam hal ini terkait kesesuaian dan ketidak sesuaian tugas *account represntative* dengan indikator kinerja utama *account representative* yang ditetapkan oleh perusahaan.
- c) Menyimpulkan (*conclusion drawing/verccation*) data yang akan menjawab rumusan masalah dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan tentang bagaimana tugas *account representative* pada KPP Pratama Parepare.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Parepare

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Parepare merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak). Ditjen Pajak pada mulanya merupakan perpaduan dari beberapa unit organisasi yaitu Jawatan Pajak, Jawatan Lelang, Jawatan Akuntan Pajak dan Jawatan Pajak Hasil Bumi (Direktorat Iuran Pembangunan Daerah pada Ditjen Moneter. Pada tahun 1963 Jawatan Pajak Hasil Bumi (Direktorat Iuran Pembangunan Daerah pada Ditjen Moneter) berubah menjadi Direktorat Pajak Hasil Bumi. Tahun 1965 berubah lagi menjadi Direktorat Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA). Pada tanggal 27 Desember 1985 Direktorat IPEDA berganti nama menjadi Direktorat Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Seiring pembentukan Direktorat PBB dibentuklah Kantor Pelayanan PBB Ujung Pandang.

Kantor Pelayanan Pajak Prtama Parepare merupakan integritas dari tiga kantor organisasi DJP, yaitu: kantor pelayanan (KPP), kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB), Kantor pemeriksaan dan penyidikan pajak (KARIKPA). Sebelum berubah nama menjadi kantor pelayanan pajak prtama parepare, KPP Pratama Parepare dulunya bernama kantor pelayanan pajak parepare. Perubahan penamaan ini disebabkan oleh reorganisasi dan modernisasi yang terus dilakukan Direktorat jendral pajak. Sesuai dengan peraturan menteri keuangan nomor 55/PMK.01/2007 tentang perubahan atas peraturan menteri keuangan nomor 123/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata cara kerja instansi vertikal Dierktorat Jendral Pajak tanggal 31 mei 2017, maka kantor pelayanan pajak parepare (KPP PAREPARE) dan kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan (KP.PBB) dilebur menjadi satu, terbentuklah KPP Pratama Parepare. Dengan beroperasinya KPP pratama, yang terhitung mulai bulan mei 2008 dan beralamat di jalan jenderal sudirman no.49, cappagalung, bacukiki barat. Dengan demikian, wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dalam satu kantor. Kantor pelayanan pajak

pratama parepare dengan membawahi 5 (lima) wilayah kerja yaitu 1 kota dan 4 kabupaten yang terdiri dari :

1. Kabupaten parepare
2. Kabupaten barru
3. Kabupaten pinrang
4. Kabupaten sidrap
5. Kabupaten enrekang

4.2 Visi Misi KPP Pratama Parepare

Visi KPP Pratama Parepare adalah menjadi kantor pelayanan pajak penghimpun penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara. Sedangkan misi KPP Pratama Parepare adalah:

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional, Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja

KPP Pratama Parepare merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara. Struktur Organisasi KPP Pratama Parepare terdiri dari :

1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Sub bagian umum secara garis besar memiliki tugas pokok melaksanakan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas KPP Pratama Parepare. Sedangkan Kepatuhan Internal memiliki tugas pokok melaksanakan Pemantauan terhadap Kode Etik dan Disiplin Pegawai KPP Pratama Parepare. Rincian tugas-tugas Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pengurusan surat masuk Kantor Pelayanan Pajak yang bukan dari Wajib Pajak;

- b. Melaksanakan pengurusan surat keluar dari lingkungan Kantor Pelayanan Pajak;
- c. Melaksanakan pemrosesan berkas/arsip umum (non Wajib Pajak). Melaksanakan penyusutan arsip yang tidak mempunyai nilai guna atau telah memenuhi jadwal retensi arsip;
- d. Membimbing pelaksanaan tugas tata usaha kepegawaian;
- e. Melaksanakan penyelenggaraan administrasi DP3, LP2P, KP4 dan Daftar Riwayat Hidup sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- f. Melaksanakan Daftar Usulan Penilaian Angka Kredit (DUPAK) Pejabat Fungsional;
- g. Melaksanakan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga (RKA-KL) di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak;
- h. Melaksanakan penerimaan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dari Kantor Wilayah/Kantor Pusat;
- i. Melaksanakan pembuatan Daftar Perencanaan Pembiayaan berdasarkan dana yang tersedia dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan data kebutuhan dari Subbagian Umum dan Seksi-seksi di lingkungan Pajak;
- j. Melaksanakan inventaris alat perlengkapan kantor/alat tulis kantor/formulir;
- k. Melaksanakan perencanaan pengadaan alat perlengkapan kantor/alat tulis kantor/formulir serta proses penyelesaiannya;
- l. Melaksanakan laporan realisasi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) bulanan berdasarkan Buku Pengawasan DIPA/SPP/SPM/Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D)/ Uang Persediaan (UP) beserta surat pengantarnya;
 - m. Menyusun rencana penghapusan inventaris kantor;
- n. Melaksanakan pelepasan barang inventaris yang telah mendapat keputusan penghapusan;

- o. Melaksanakan penyusunan laporan mutasi barang milik negara/kekayaan negara triwulanan dan laporan inventaris tahunan;
- p. Menyusun konsep Rencana Strategis, Rencana Kerja Tahunan, Penetapan Kinerja dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kantor Pelayanan Pajak sebagai bahan masukan untuk penyusunan Renstra, RKT, PK, dan LAKIP Kantor Wilayah Pemantauan terhadap Pengendalian Utama (SOP);
- q. Pemantauan terhadap pengelolaan dan mitigasi risiko;
- r. Pemantauan terhadap Kode Etik dan Disiplin Pegawai;
- s. Pemantauan terhadap tindak lanjut hasil pengawasan aparat pengawasan fungsional pemerintah (Itjen, BPK, dll);
- t. Perumusan perbaikan proses bisnis.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Secara umum, Seksi PDI memiliki tugas pokok dalam melaksanakan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filing serta penyiapan laporan kinerja. Rincian Tugas-tugas Seksi PDI adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun Estimasi Penerimaan Pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan; Pemantauan terhadap Kode Etik dan Disiplin Pegawai;
- b. Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data;
- c. Melaksanakan pelayanan peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan data perpajakan;
- d. Melaksanakan perekaman dan validasi dokumen perpajakan;
- e. Melaksanakan perbaikan (updating) data;
- f. Melaksanakan urusan tata usaha penerimaan perpajakan;
- g. Melaksanakan pelaksanaan dukungan teknis pemanfaatan aplikasi e-SPT dan e-filing;
- h. Melaksanakan kegiatan teknis operasional komputer, pemeliharaan basis data, back up data, transfer data dan

recovery data perangkat lunak, perangkat keras, dan jaringan komputer di lingkungan KPP;

- i. Melaksanakan penyajian informasi perpajakan;
- j. Menyusun konsep Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja Tahunan (RKT), Penetapan Kinerja (PK) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) KPP sebagai bahan masukan untuk penyusunan Renstra, RKT, PK, dan LAKIP Kantor Wilayah;
- k. Menyusun konsep tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan (LHP) dari instansi pengawasan fungsional.

3. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan. Rincian tugas-tugas Seksi Pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan surat-surat permohonan dari Wajib Pajak dan surat lainnya;
- b. Melaksanakan penyelesaian registrasi Wajib Pajak, Objek Pajak, SKBKB, SKBKBT, STB, KBLB, SKBN serta produk hukum lainnya;
- c. Melaksanakan penerbitan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, SKKPP, Pbk, SKB, SPMKP, SPMIB, SKBKB, SKBKBT, STB, KBLB, SKBN serta produk hukum lainnya;
- d. Melaksanakan penerbitan Surat Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), serta pembatalan/pembetulan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, SKKPP, Pbk, SKB, SPMKP, SPMIB, SPPT, DHKP, DHR, STTS, SKBKB, SKBKBT, STB, SKBLB, SKBN dan produk hukum lainnya;
- e. Melaksanakan penerbitan Surat Keputusan Pembetulan produk hukum Kantor Pelayanan Pajak;

- f. Melaksanakan penyelesaian proses permohonan Wajib Pajak untuk pindah ke Kantor Pelayanan Pajak baru, baik domisili/status maupun kewajiban perpajakan lainnya;
- g. Melaksanakan penyelesaian proses permohonan Wajib Pajak untuk pindah dari Kantor Pelayanan Pajak lama, baik domisili/status maupun kewajiban perpajakan lainnya;
- h. Melaksanakan penyiapan pengambilan formulir SPT Tahunan PPh berikut aplikasi elektronik SPT Tahunan PPh oleh Wajib Pajak dan penatausahaan SPT Tahunan yang telah diterima kembali serta penyediaan SPOP dan SSB dalam rangka pengawasan kepatuhan Wajib Pajak;
- i. Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan SPT Tahunan, SPT Masa, STTS, STB, SSB dan SPOP;
- j. Melaksanakan penerbitan Surat Keterangan NJOP;
- k. Melaksanakan pengarsipan berkas Wajib Pajak baik dalam bentuk formulir maupun dalam bentuk media elektronik;
- l. Melaksanakan peminjaman berkas Wajib Pajak;
- m. Melaksanakan pelaksanaan pemenuhan permintaan konfirmasi dan klarifikasi PPh dan PPN;
- n. Melaksanakan pelaksanaan konfirmasi NJOP untuk kepentingan validasi SSP/SSB dari Wajib Pajak;
- o. Melaksanakan penerbitan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunan PPh, SPT Masa PPh, SPT Masa PPN dan SPOP;
- p. Melaksanakan penyelesaian permintaan salinan/pembetulan/pembatalan SPPT, SKBKB, SKBKBT, SKBN dan produk hukum lainnya;
- q. Melaksanakan penyuluhan perpajakan dalam rangka memberikan informasi di tempat pelayanan;
- r. Melaksanakan kerjasama perpajakan dengan instansi lain.

4. Seksi Penagihan

Tugas utama Seksi Penagihan adalah melaksanakan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta

penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku. Rincian tugas-tugas Seksi Penagihan adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun penyesuaian rencana kerja tahunan Seksi Penagihan;
- b. Melaksanakan penata usahaan SKPKB/SKPKBT/STP/STB beserta lampirannya dan surat pembayaran pajak (SSP/STTS/SSB) beserta bukti Pemindahbukuan dalam rangka pengawasan tunggakan dan pelunasan pajak;
- c. Melaksanakan penatausahaan Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP) atas pelaksanaan SP dan SPMP;
- d. Melaksanakan penatausahaan Surat Keputusan Pembetulan, Keputusan Keberatan, Keputusan Pengurangan, Keputusan Peninjauan Kembali, Surat Keputusan Pelaksanaan Putusan Banding beserta Putusan Banding;
- e. Menyusun konsep Surat Keputusan Angsuran/Penundaan Pembayaran Pajak dalam rangka memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak;
- f. Meneliti penerbitan konsep Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melakukan Penyitaan dan Surat Permintaan Pemblokiran kepada Pimpinan Bank tempat kekayaan Penanggung Pajak tersimpan dalam rangka pencairan tunggakan pajak;
- g. Meneliti pembuatan Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Lelang ke Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara sebagai Dasar Pelaksanaan Lelang Harta milik atau kekayaan Penanggung Pajak;
- h. Meneliti pembuatan Surat Pemberitahuan Lelang kepada Wajib Pajak serta Media Massa dalam rangka informasi lelang harta Wajib Pajak;
- i. Meneliti pembuatan Surat Pencabutan Sita/Pemblokiran dan Pembatalan Lelang Harta Wajib Pajak dalam hal Wajib Pajak Telah Melunasi Biaya Penagihan dan Utang Pajaknya dan/atau karena putusan pengadilan;
- j. Seketika dan Sekaligus terhadap Wajib Pajak tertentu dalam rangka pengamanan penerimaan pajak;

- k. Membuat usulan pencegahan atau permohonan ijin penyanderaan terhadap Wajib Pajak tertentu dalam rangka pengamanan penerimaan pajak;
- l. Melaksanakan penelitian administratif terhadap piutang pajak yang diperkirakan tidak dapat ditagih;
- m. Melaksanakan penelitian setempat terhadap piutang pajak yang diperkirakan tidak mungkin ditagih lagi;
- n. Melaksanakan pemindahan berkas penagihan beserta data-data tunggakan pajak lainnya, bagi Wajib Pajak yang pindah ke KPP Lain;
- o. Membuat Daftar Usulan Penghapusan Piutang Pajak berdasarkan daftar piutang pajak yang diperkirakan tidak dapat/tidak mungkin ditagih lagi;
- p. Membuat Daftar Penghapusan Piutang Pajak;
- q. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan penagihan pajak untuk mengetahui jumlah realisasi penagihan pajak;
- r. Membuat usulan pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak (Delinquency Audit);
- s. Menjawab konfirmasi tunggakan pajak;
- t. Membuat usulan pencabutan pencegahan terhadap Wajib Pajak tertentu atau pemberitahuan pelepasan Penanggung Pajak yang disandera;
- u. Menerbitkan Surat Perintah Penyanderaan dan pelaksanaan penyanderaan terhadap Wajib Pajak tertentu dalam rangka pengamanan penerimaan pajak;
- v. Melaksanakan penerimaan dan menatausahakan berkas penagihan beserta data-data tunggakan pajak lainnya bagi Wajib Pajak yang pindah dari Kantor Pelayanan Pajak lain.

5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Tugas pokok Seksi Ekstensifikasi di KPP Pratama adalah melaksanakan pengamatan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, pendataan obyek dan subyek pajak, serta penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Rincian tugas-tugas Seksi Ekstensifikasi Perpajakan adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun konsep rencana kerja pendataan (pembentukan dan/atau pemeliharaan basis data) obyek dan subyek pajak;
- b. Melaksanakan pendataan;
- c. Menyusun konsep surat teguran dan surat penundaan pengembalian SPOP;
- d. Menyusun konsep laporan analisis indikasi nilai pasar properti untuk pembentukan Bank Data Nilai Pasar Properti serta laporan analisis upah pekerja dan harga bahan bangunan untuk penyusunan Data Biaya Komponen Bangunan (DBKB);
- e. Menyusun konsep rencana kerja penilaian (massal dan/atau individual) obyek pajak;
- f. Melaksanakan dan menatausahakan hasil penilaian massal dan individual obyek pajak;
- g. Menyusun konsep Laporan Penilaian Kembali (Kaji ulang) obyek pajak dalam rangka keberatan;
- h. Menyusun Konsep Surat Keputusan Menteri Keuangan tentang Klasifikasi Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Bumi dan Bangunan, NJOPTKP (NJOP Tidak Kena Pajak), dan NPOPTKP (Nilai Perolehan Objek Pajak TKP);
- i. Melaksanakan pengamatan dan pencarian data potensi perpajakan berdasarkan Rencana Kerja Ekstensifikasi dan instruksi instansi vertikal;
- j. Menyusun konsep monografi perpajakan;
- k. Melaksanakan penerbitan dan penatausahaan Surat Himbauan NPWP dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP);
- l. Menyusun Daftar Nominatif Wajib Pajak yang akan dilakukan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka pemberian NPWP dan/atau pengukuhan PKP secara jabatan;
- m. Membimbing pelaksanaan dan penatausahaan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka pemberian NPWP dan/atau pengukuhan PKP secara jabatan;
- n. Melaksanakan pemrosesan permohonan Surat Keterangan NJOP dan pendaftaran, pemecahan, penggabungan, mutasi dan penghapusan Obyek Pajak;

- o. Melaksanakan penatausahaan Laporan Bulanan dari Notaris/PPAT dan Kantor Pertanahan/Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara;
- p. Menelaah konsep tindak lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari instansi pengawasan fungsional;
- q. Mengarahkan pegawai untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan profesionalisme di Seksi Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak;
- r. Menyusun laporan kegiatan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.

6. Seksi Pemeriksaan

Tugas utama Seksi Pemeriksaan adalah melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Rincian tugas-tugas Seksi Pemeriksaan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penyesuaian rencana pemeriksaan pajak agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar;
- b. Membuat usulan pembatalan Daftar Nominatif dan/atau Lembar Penugasan Pemeriksaan (LP2) Wajib Pajak yang akan diperiksa;
- c. Menerbitkan dan menyalurkan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3), Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Pajak, dan Surat Pemanggilan Pemeriksaan Pajak;
- d. Mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu penyelesaian pemeriksaan;
- e. Mengajukan usulan permohonan perluasan pemeriksaan;
- f. Melakukan pengawasan pelaksanaan jadwal pemeriksaan sesuai dengan rencana yang ditetapkan;
- g. Melakukan pengawasan pelaksanaan ketentuan administrasi pemeriksaan;
- h. Melaksanakan penelitian permohonan Surat Pemberitahuan (SPT) Lebih Bayar (LB) Wajib Pajak Patuh;
- i. Melaksanakan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya;

- j. Meminta kelengkapan berkas permohonan restitusi PPN, atau PPN dan PPnBM;
- k. Melaksanakan penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak (Delinquency Audit);
- l. Mengusulkan pemeriksaan bukti permulaan;
- m. Melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Pengenal Pemeriksa;
- n. Melaksanakan peminjaman berkas dan data Wajib Pajak serta Daftar Tunggakan Wajib Pajak dari Seksi Pelayanan dan Seksi Penagihan;
- o. Melaksanakan pengembalian berkas dan data Wajib Pajak kepada Seksi Pelayanan;
- p. Melaksanakan penatausahaan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) dan Nota Penghitungan (Nothit);
- q. Melaksanakan pengiriman Daftar Kesimpulan Hasil Pemeriksaan (DKHP) dan Alat Keterangan (Alket);
- r. Melaksanakan penyiapan berkas dan/atau tanggapan keberatan dari hasil pemeriksaan Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak;
- s. Menerbitkan Surat Perintah Pengamatan;
- t. Mengirimkan Laporan Hasil Pelaksanaan Pengamatan;
- u. Menelaah Konsep Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP);
- v. Menyusun konsep laporan/surat tanggapan atas permasalahan yang berkaitan dengan Seksi Pemeriksaan.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) pada KPP Pratama Parepare dibagi menjadi empat (4) seksi. Seksi waskon I mempunyai tugas utama melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan.

Seksi Waskon II, Seksi Waskon III dan seksi waskon IV mempunyai tugas melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, serta rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka

melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak. Seksi Waskon II memiliki wilayah pengawasan meliputi seluruh wilayah Kabupaten Pinrang dan enrekang, Seksi Waskon III memiliki wilayah pengawasan kabupaten barru dan pinrang dan seksi waskon IV memiliki wilayah pengawasan kota parepare. Rincian tugas-tugas Seksi Pengawasan dan Konsultasi adalah sebagai berikut :

- a. Meneliti Estimasi Penerimaan Pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan;
- b. Meneliti pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak serta penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya;
- c. Meneliti pelaksanaan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan serta konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak;
- d. Menetapkan pembuatan/pemutakhiran Profil Wajib Pajak serta usul rencana kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data Wajib Pajak;
- e. Meneliti pelaksanaan rekonsiliasi data Wajib Pajak (Data Matching);
- f. Meneliti konsep Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25 berdasarkan data yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- g. Meneliti Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP Bunga Penagihan) Pasal 7, Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 ayat (2a), Pasal 14 ayat (3) dan Pasal 19 ayat (3);
- h. Mengkoordinasikan penerbitan surat tagihan pajak (tidak termasuk STP bunga penagihan) pasal 7, pasal 8 ayat (2) Pasal 9 ayat (2a), Pasal 14 ayat (3) dan Pasal 19 ayat (3);
- i. Meneliti konsep surat usulan Wajib Pajak (WP)/Pengusaha Kena Pajak (PKP) fiktif;
- j. Meneliti usulan Wajib Pajak Patuh;
- k. Meneliti konsep Surat Keterangan Fiskal (SKF) Non Bursa sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- l. Meneliti usulan pemeriksaan dan/atau penyidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- m. Meneliti konsep Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- n. Meneliti konsep Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP);
- o. Meneliti konsep Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP) sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- p. Meneliti konsep Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB) sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- q. Meneliti konsep Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB) sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- r. Meneliti konsep Surat Keterangan Pembayaran Pajak Sementara (SKPPS).
- s. Meneliti Perhitungan Lebih Bayar (PLB);
- t. Meneliti penerbitan Bukti Pindahbukuan (Pbk) berdasarkan permohonan WP;
- u. Meneliti Bukti Pindahbukuan (Pbk) secara jabatan;
- v. Memantau penelitian dalam rangka penerbitan Surat Ijin Penggunaan Mesin Teraan Meterai, Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Teknologi Percetakan dan Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi;
- w. Meneliti laporan pencabutan ijin penggunaan Mesin Teraan Meterai, Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Teknologi Percetakan dan Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi;
- x. Meneliti pembukaan segel Mesin Teraan dan pembuatan Berita Acara Pembukaan Segel Mesin Teraan;
- y. Meneliti laporan penelitian pengalihan saldo Bea Meterai dengan Mesin Teraan, teknologi percetakan dan sistem komputerisasi;
- z. Meneliti proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP;

- aa. Meneliti uraian pelaksanaan Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali Mahkamah Agung;
- bb. Meneliti konsep evaluasi Putusan Banding atau Peninjauan Kembali Mahkamah Agung;
- cc. Meneliti konsep laporan ijin perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama.

8. Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak

Tugas pokok Fungsional Pemeriksa Pajak adalah menjalankan fungsipenegakan hukum dengan melakukan pemeriksaan pajak yang meliputi pemeriksaan rutin, pemeriksaan beberapa jenis pajak (single tax), pemeriksaankhusus dan pemeriksaan untuk tujuan lainnya.

9. KP2KP

Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pinrang,Enrengang,sidrap adalah instansi vertikal DJP yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Parepare. KP2KP mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat serta membantu Kantor pelayanan pajak Pratam Parepare dalam melaksanakan pelayanan masyarakat.

4.3 Alur Pelayanan/Jasa

KPP Pratama parepare merupakan KPP yang berda dibawah kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara serta memiliki tugas pokok untuk melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak dibidang perpajakan yang wilayah wewenangnya meliputi kota parepare,kabupaten barru,sidrap,enrengang,dan kabupaten pinrang. Pelayanan jasa yang diberikan KPP pratama parepare ke pada wajib pajak terdiri dari:

- 1) TPT Yaitu Tempat Pelayanan terpadu ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak di setiap
- 2) kantor pelayanan pajak, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP, dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak, sehingga tidak ke masing-masing seksi. Tempat ini disebut sebagai tempat pelayanan terpadu (TPT), yakni tempat pelayanan

perpajakan yang terintegrasi dikantor pelayanan pajak dengan menggunakan sistem komputer. Adanya TPT juga untuk memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Pelayanan di terpadu TPT diberikan sesuai jam kerja KPP. Petugas TPT ditunjuk oleh Kepala Kantor dengan memperlihatkan kecakapan petugas dan beban kerja yang ada.

- 3) SPT dan Efiling adalah penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui saluran pelaporan pajak elektronik atau online yang telah ditetapkan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. juga bertujuan untuk memudahkan wajib pajak pribadi dalam menunaikan kewajiban pelaporan pajak mereka.
- 4) *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak dan menjalankan fungsi pengawasan dan penggalan potensi Wajib Pajak. Kantor pos yaitu tempat dimana dilakukan pengiriman berupa barang yang biasanya pelayanan jasanya dibutuhkan oleh pihak KPP pratama Parepare seperti pengiriman berupa surat yang akan dikirimkan untuk wajib pajak

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Tugas *Account Representative* dalam Menyusun Profil Wajib Pajak di KPP Pratama Parepare

Salah satu tugas dari *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalan potensi wajib pajak yaitu menyusun profil wajib pajak. Kegiatan *Profiling* ini dilaksanakan Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* (AR) pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern pada Pasal 4 ayat (1) huruf b disebutkan *tugas Account Representative* salah satunya adalah penyusunan Profil Wajib Pajak.

Menurut hasil wawancara dengan bapak A.Alamsyah selaku AR dari waskon IV mengemukakan bahwa:

“penyusunan profil wajib pajak itu dilakukakan secara rutin, misalnya kita *input* data langsung kita lakukan *updating* data atau dilakukan visit, jika dilapangan ditemukan alamat yang pindah atau jenis usahanya sudah beda dari yang terdaftar akhirnya dibuatkan surat perubahan data. penyusunan profilnya dalam bentuk aplikasi yang sudah di sediakan oleh SIDJP yang bernama *approweb*. disinilah disusun profil wajib pajak. Meskipun penyusunan profil tidak ada target yang ditentukan dalam indikator kinerja utama AR, kita tetap melaksanakan penyusunan profil wajib pajak”.

Keterangan bapak A.Alamsyah senada dengan bapak Jusman selaku AR dari waskon III mengemukakan bahwa:

“Penyusunan Profilnya Kalau terjadwal tidak juga cuman bisa dibilang rutin, cuman biasanya prakteknya dilapangan kita dapat data dari wajib pajak maka dibuatkan profil, setelah dibuatkan profil itu dituangkan dalam SP2DK (himbauan) kemudian dilakukan visit”.

Keterangan bapak Jusman senada dengan ibu wahyuni selaku AR dari waskon II megatakan bahwa:

“Penyusunan profil tidak dilakukan secara terjadwal, namun kita lakukan *update* ketika ada tambahan informasi mengenai profil wp. *update* tersedia diaplikasi yang *diinput* (*approweb*) sesuai dengan surat edaran direktorat jendral pajak nomor SE-49/PJ/2016 Tentang pengawasan wajib pajak melalui sistem informasi”.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tugas *Account Representative* dalam menyusun profil wajib pajak dilakukan melalui aplikasi Oleh Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP), dimana data wajib pajak yang baru dan sudah terdaftar dimasukkan ke aplikasi *approweb*. Setelah melakukan penyusunan profil AR melakukan visit ke lapangan untuk mencocokkan data wajib pajak yang di input di *approweb* dengan

data yang ditemukan pada saat melakukan visit ke lapangan. Jika ditemukan data wajib pajak yang tidak cocok, maka AR melakukan penerbitan SP2DK (surat permintaan penjelasan data atas data dan keterangan).

4.4.2 Tugas *Account Representative* dalam pengawasan Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Parepare

Pengawasan merupakan hukum pajak formal yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk menjalankan fungsi pemungutan pajaknya. Kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan.

Menurut hasil wawancara dengan bapak A.Alamsyah selaku AR dari waskon IV mengemukakan bahwa:

“pengawasan kepatuhan wajib pajak dilakukan secara terjadwal karena pengawasan itu banyak, salah satunya pengawasan kepatuhan pembayaran, pengawasan SPT sebelum jatuh tempoh. Maka kita ingatkan semua dan diawasi, jika pengawasan pembayaran kita awasi setiap bulannya. Dari pengawasan tersebut bisa diketahui Wajib Pajak mana yang telah memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar dan yang belum melaksanakan kewajibannya dengan benar, baik dari segi pembayaran maupun penyampaian SPT masanya, jika terjadi kekurangan pembayaran SPT masanya KPP berhak untuk mengeluarkan Surat Tagihan Pajak (STP) atas Wajib Pajak tersebut”.

Keterangan bapak A.alamsyah senada dengan ibu wahyuni selaku AR waskon II yang mengatakan bahwa:

“pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban wajib pajak maka tetap diawasi kewajibannya, ketika tanggal jatuh tempohnya sudah lewat kita buat dafnom(daftar nominatif)nya atau kita buat himbauan ke wajib pajaknya”.

Keterangan ibu wahyuni senada dengan bapak jusman selaku AR dari waskon III megatakan bahwa:

“pengawasan kepatuhan wajib pajak dilakukan setiap tahunnya. Kita lakukan pengawasan terhadap SPT yang disampaikan oleh wajib pajak kalau ada wajib pajak tidak patuh dalam melaporkan pajaknya itu kita tindak lanjuti, kita buat kertas kerja dan diterbitkan dihimbauan kemudian dilakukan visit.”

Dapat di lihat dari tabel kepatuhan formal WP Badan dan OP non karyawan tahun 2017-2018

Tabel 1 data presentase tingkat kepatuhan formal WP badan dan OP non karyawan

Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
2017	45,00%	7,232	41,14%
2018	60,00%	14,742	67,72%

Sumber : (data diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa realisasi kepatuhan formal yang dilakukan wajib pajak untuk tahun 2017 dan 2018 telah mengalami peningkatan. Dimana pada tahun 2017 belum mencapai target. Hal ini disebabkan karena kurangnya wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan. Hal ini juga menyebabkan Tugas dari AR belum berjalan dengan baik, karena kurangnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Di tahun 2018 tingkat kepatuhan formal WP badan dan OP non karyawan sudah bisa mencapai target dimana target yang tercapai ditahun 2018 sebesar 67,72% telah melebihi target yang diberikan. Dampak dari target yang tercapai yaitu penerimaan pajak atas pembayaran melalui SPT dapat meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Parepare, kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Parepare meningkat tiap tahunnya. Hal ini menunjukkan kinerja AR tiap tahunnya semakin mengalami peningkatan disebabkan karena AR lebih fokus dalam penerimaan perpajakan sebagai salah satu penilaian tugas dari *Account representative* (AR).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa AR melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya. Tugas AR dalam melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak yaitu AR mengawasi kelengkapan data wajib pajak yang dilaporkan

ke KPP, serta mengawasi penyetoran dan pelaporan SPT wajib pajak. Pengawasan SPT dilakukan setiap bulannya, untuk melihat kepatuhannya apakah pelaporannya sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Jika ditemukan wajib pajak yang tidak patuh, maka AR akan menindak lanjuti dengan menerbitkan surat himbauan berupa surat tagihan pajak untuk wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya STP dibuat tidak hanya sebagai sanksi administrasi bagi Wajib Pajak tapi juga diharapkan sebagai alat untuk mengingatkan Wajib Pajak agar tetap melaksanakan kewajiban pajaknya dengan benar, sebagai bentuk tingkat kepatuhan pajaknya.

4.4.3 Tugas *Account Representative* dalam Pengawasan Analisis Kinerja Wajib Pajak di KPP Pratama Parepare

Dalam pengawasan analisis kinerja wajib pajak oleh AR dilakukan secara rutin. Salah satu kinerja wajib pajak yang diawasi oleh AR yaitu mengenai profil wajib pajak, kelengkapan data wajib pajak yang dilaporkan ke KPP serta Pelaporan dan pembayaran SPT.

Menurut hasil wawancara dengan bapak A.alamsyah selaku AR dari waskon IV mengemukakan bahwa:

“pengawasan analisis Kinerja wajib pajak dilakukan secara terjadwal misalnya SPT tahunan/masa, salah satu kinerja wajib pajak untuk menghitung, melaporkan atau membayar pajaknya kita lihat kinerjanya apakah perhitungan pajaknya sudah tepat atau tidak. SPT nya itu kita tindak lanjuti. Dalam pengawasan analisis kinerja wajib pajak banyak dokumen yang dibutuhkan untuk melihat kinerja wajib pajak, Salah satu dokumen yang digunakan AR yaitu dengan menggunakan dokumen/data dari pemda, surat perizinan, jadi kita liat di pemda pajak daerahnya sekian, pembayarannya itu berapa, terus kita kualisasi dengan pelaporannya, kemudian bisa di liat dari faktur lawan transaksi juga”.

Keterangan bapak A.alamsyah berbeda dengan bapak Jusman selaku AR waskon III yang mengatakan bahwa:

“kalau saya pribadi mana wp yang paling banyak datanya itu yang saya akan tindaklanjuti pertama, kemudian jenis

dokumen yang dibutuhkan dalam melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak itu pada dasarnya untuk menghimbau itu di SPT”.

Keterangan bapak A.alamsya senada dengan ibu wahyuni selaku AR waskon II yang mengatakan bahwa:

“pengawasan analisis kinerja wajib pajak dilakukan secara terjadwal karna adanya *supply* data dari seksi PDI serta adanya data dari pihak eksternal. jenis dokumen yang dibutuhkan AR dalam melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak Seperti SPT,Faktur pajak,dan data pemda”.

Dapat dilihat dari tabel 2 persentase WP badan dan OP non karyawan yang melakukan pembayaran tahun 2017-2018

Tabel 2 data Persentase WP badan dan OP non karyawan yang melakukan pembayaran tahun 2017-2018

Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
2017	25,00%	2,742%	34,87%
2018	45,00%	11,408%	52,40%

Sumber : (data diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat *persentase* Wajib pajak badan dan Orang Pribadi non karyawan yang melakukan pembayaran untuk tahun 2017 dan 2018 sudah mencapai target yang diberikan dimana ditahun 2017 target yang tercapai sebesar 34,87% dan tahun 2018 target yang tercapai sebesar 52,40% dan sudah melampaui target yang diberikan, kinerja wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya semakin baik. Dampak dari wajib pajak yang melakukan pembayaran dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak di KPP Pratama Parepare. dalam hal ini menunjukkan bahwa tugas *account representative* tiap tahunnya semakin baik.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa AR melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak secara terjadwal, dan Yang menjadi acuan AR untuk melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak yaitu pelaporan SPT, pembayaran pajak, data yang dilaporkan wajib pajak ke KPP, serta

data dari pihak eksternal. AR mengawasi wajib pajak terhadap dokumen-dokumen kelengkapan dalam melakukan pembayaran pajaknya. Apabila ditemukan data yang tidak sesuai maka AR akan melakukan penerbitan SP2DK (surat permintaan penjelasan data atas data dan keterangan) gunanya untuk meminta penjelasan atas data dan keterangan kepada wajib pajak terhadap adanya dugaan belum dipenuhinya kewajiban perpajakan menurut dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini telah di atur dalam SE DJP Nomor Se-39/Pj/2015 Tentang Pengawasan Wajib Pajak Dalam Bentuk Permintaan Penjelasan Data Dan/Atau Keterangan, Dan Kunjungan Visit Kepada Wajib Pajak.

4.4.4 Tugas *Account Representative* dalam pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbauan kepada wajib pajak di KPP Pratama parepare

Pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbauan kepada wajib pajak merupakan kegiatan mencocokkan data laporan keuangan yang dilaporkan wajib pajak ke KPP. Hal tersebut dapat menimbulkan perbedaan dalam perhitungan, khususnya laba menurut akuntansi(komersial) dengan laba menurut perpajakan (fiskal) maka diperlukan adanya rekonsiliasi fiskal. Rekonsiliasi ini juga bertujuan untuk mencocokkan dokumen-dokumen yang dilaporkan wajib pajak ke KPP.

Menurut hasil wawancara dengan bapak A.alamsyah AR dari waskon IV mengatakan bahwa:

“pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dilakukan secara terjadwal, setiap wajib pajak yang melakukan pelaporan dan pembayaran dilakukan rekonsiliasi dengan data yang ada di KPP apakah sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jika di temukan data yang tidak cocok maka kita lakukan usulan pemeriksaan, biar bagian pemeriksaan yang menangani. AR juga memberikan himbauan kepada wajib pajak secara rutin. surat himbauan diterbitkan oleh AR apabila

ditemukan adanya ketidak sinkronan dengan data yang dilaporkan oleh wp dengan data internal KPP yang dimiliki serta data yang terdapat di lapangan. secara tidak langsung juga surat himbauan yang diberikan wajib pajak oleh AR dapat meningkatkan penerimaan pajak”

Keterangan bapak A.Alamsyah senada dengan bapak Jusman AR dari waskon II yang mengatakan bahwa :

“setiap wajib pajak yang melakukan pelaporan dan pembayaran dilakukan rekonsiliasi dengan data yang ada di KPP apakah sudah sesuai atau belum sesuai, kalau tidak sesuai kita berikan himbauan sebagai tindak lanjutnya, dengan adanya himbaun yang diberikan kepada wajib pajak dapat juga meningkatkan penerimaan pajak”.

Keterangan bapak Jusman senada dengan ibu Wahyuni AR dari waskon III mengemukakan bahwa:

“pengawasan rekonsiliasi kalau dibilang terjadwal tidak juga, cuman kita fokuskan masing-masing ada sasaran yang harus dipenuhi sesuai dengan target, AR juga menghimbau Wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya dengan surat tagihan pajak, surat himbauan diterbitkan apabila ditemukan adanya ketidak sinkronan dengan data yang dilaporkan oleh wajib pajak dengan data internal yang dimiliki KPP, \serta data yang terdapat dilapangan, karna dengan surat himbauan yang diterima oleh wajib pajak secara tidak langsung mengingatkan ke wp mengenai kewajiban perpajakannya yang harus segera dilaksanakan”.

Tabel 3 data presentase penyampaian IDLP(informasi,data,laporan dan pengaduan)

Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
2017	100%	1	100,00%
2018	100%	5	166,67%

Sumber data : (data diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat *persentase* Wajib pajak yang melakukan penyampaian IDLP (informasi, data, laporan dan pengaduan) ditahun 2017 dan 2018 mengalami peningkatan. Dimana tahun 2017 target yang tercapai sebesar 100,00% dan pada tahun 2018 target yang tercapai sebesar 166,67% dan telah melampaui target. Hal ini disebabkan karna data yang diterima cukup banyak, dan memang diupayakan ada usulan pemeriksaan untuk memberi efek jera kepada wajib pajak.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tugas AR dalam melakukan pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbauan kepada wajib pajak yaitu AR mencocokkan data wajib pajak yang ada di KPP Pratama Parepare, serta memberikan himbauan kepada wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya. Apabila rekonsiliasi data wajib pajak tidak cocok, maka dilakukan usulan pemeriksaa oleh bagian seksi pemeriksaan. AR juga memberikan himbauan kepada wajib pajak secara rutin. surat himbauan diterbitkan oleh AR apabila ditemukan adanya data yang tidak sesuai yang dilaporkan oleh wajib pajak dengan data internal yang dimiliki KPP, serta data yang terdapat di lapangan. secara tidak langsung surat himbauan yang diberikan wajib pajak oleh AR dapat meningkatkan penerimaan pajak. Dengan demikian tugas AR dalam pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi serta himbauan kepada wajib pajak dilakukan di KPP Pratama Parepare telah sesuai dengan PMK Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account representative* (AR).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tugas *Account Representative* pada KPP Pratama Parepare dapat disimpulkan bahwa tugas *Account Representative* dalam Penyusunan profil wajib pajak dilakukan melalui aplikasi *approweb* oleh sistem informasi direktorat jendral pajak (SIDJP), dimana data wajib pajak yang baru dan sudah terdaftar di input di *approweb*. Setelah memelakukan penyusunan profil AR melakukan visit ke lapangan untuk mencocokkan data wajib pajak yang di input di *approweb* dengan data yang ditemukan pada saat melakukan visit ke lapangan.

Tugas *Account Representative* dalam pengawasan analisis kinerja wajib pajak yaitu AR mengawasi kelengkapan data wajib pajak yang dilaporkan ke KPP, serta mengawasi penyeteroran dan pelaporan SPT wajib pajak. Tugas *Account Representative* dalam pengawasan kepatuhan wajib pajak yaitu AR mengawasi penyeteroran dan pelaporan SPT wajib pajak, serta mengawasi sanksi berupa bunga keterlambatan pembayaran pajaknya.

Tugas *Account Representative* dalam pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifugaikasi serta himbauan kepada wajib pajak dilakukan yaitu AR mencocokkan data wajib pajak yang ada di KPP Pratama Parepare, serta memberikan himbauan kepada wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya. Secara tidak langsung surat himbauan yang diberikan wajib pajak oleh AR dapat meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Parepare.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan dapat memberikan masukan positif antara lain sebagai berikut:

1. Hasil profil wajib pajak sebaiknya dibuatkan dalam dua bentuk klasifikasi. Yang pertama wajib pajak prioritas dan wajib pajak inprioritas. Wajip pajak prioritas yaitu data wajib pajak yang lebih dahulu diterima oleh AR untuk di buatkan profil. Sedangkan wajib pajak inprioritas itu data wajib pajak yang belum lengkap diterima oleh AR .sehingga analisis kinerja wajib pajak dan rekonsiliasi data wajib pajak lebih efektif.
2. Sebaiknya jumlah petugas *Account Representative* (AR) ditambah agar tugas pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak bisa lebih intensif dan alangkah baiknya jika petugas account representative (AR) lebih sering memberikan sosialisasi perpajakan dan kegiatan lain yang mendukung tercapainya target dan tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Parepare.
3. Untuk kepatuhan pembayaran, selain AR melakukan pengawasan terhadap pembayaran SPT, AR juga seharusnya melakukan pengawasan terhadap tanggal jatuh tempoh SSP (Surat setoran pajak) *electronic*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Direktorat Jendral Pajak , Undang-Undang nomor 16 Tahun 2009 Tentang Tata Cara dan Ketentuan Umum Dan Tatacara Perpajakan. Jakarta, 2013.
- [2] Kementerian Keuangan Republik Indonesia, *APBN KITA (Kinerja dan Fakta)*. Jakarta, 2018.
- [3] Direktorat Jendral Pajak, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative (AR) pada Kantor Pelayanan Pajak. Jakarta, 2015.
- [4] Nuryani, "Hubungan Persepsi Pelayanan, Persepsi Konsultasi, Dan Persepsi Pengawasan Account Representative (AR) Dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Kasus Di KPP Pratama Temanggung," *Tugas Akhir*, 2016.
- [5] Farika, "Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative Kaitan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak," *Tugas Akhir*, 2016.
- [6] Pangemanan, Pangerapan Waghe, "Tugas Akhir," Analisis Kinerja Account Representative (AR) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Manado, 2018.
- [7] kurnia wahdi, "Evaluasi Kinerja Account Representative pada kantor pelayanan pajak makassar utara," *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, april 2018.
- [8] Romadini, "Analisis peranan account representative (AR) dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus pada KPP Pratama Palembang Ilir Barata)," *tugas akhir*, 2019.
- [9] Moekijat , *Analisis Jabatan*. Bandung: Mandar maju, 1998.
- [10] Harold dan Cyrilio O'Donnel Koonz, *management*. jakarta: erlangga, 1986.
- [11] Bohari, *pengawasan keuangan negara*. jakarta: rajawali press, 1992.
- [12] Direktorat jenderal pajak, SE-113/PJ/2010 Tentang penggalian potensi dan pengamanan penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi baru.

jakarta, 2010.

- [13] Djatmiko, Agus, "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)," *Tesis*, 2006.
- [14] Burton, R, Menuju Wajib Pajak Patuh. Jurnal Perpajakan Indonesia. Jakarta, 2005.
- [15] I. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dan Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta, 2009.
- [16] Menteri Keuangan, *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak, 2009.
- [17] sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet, 2016.
- [18] Sujarweni, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung, 2014.

Lampiran wawancara

WAWANCARA

Nara sumber : A.Alamsyah

Seksi : pengawasan dan konsultasi IV

Hari/tanggal : Kamis/16-05-2019

Lokasi : KPP Pratama Parepare

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah menurut bapak, pembentukan <i>Account Representative</i> memiliki peran yang baik?	Ya baik, karna kalau AR sudah ada pekerjaan itu lebih terstruktur, pembagian tugasnya lebih jelas
2	Setelah pemisahan fungsi, bagaimana menurut pandangan bapak tentang beban kerja AR?	Lebih bagus untuk kegiatan pengawasan, dan pekerjaan rutin seperti administrasi bisa lebih cepat dikerjakan karna sudah dipisahkan dengan pekerjaan yang melakukan pelayanan dan konsultasi
3	Apakah penyusunan profil wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Tidak secara terjadwal,tetapi kita lakukan secara rutin,misalnya kita menginput data langsung kita lakukan updating data atau dilakukan visit jika dilapangan ditemukan alamat yang pindah atau jenis usahanya sudah beda dari yang terdaftar akhirnya dibuatkan surat perubahan data.kita penyusunan

		<p>profilnya dalam bentuk aplikasi yang sudah disediakan oleh SIDJP yang bernama approweb. Nah disitulah disusun profil wajib pajak. Cuma kalau di indikator kinerja AR itu penyusunan profil tidak ada tapi kita tetap dilaksanakan</p>
4	<p>Bagaimana penyusunan profil wajib pajak baru terdaftar?</p>	<p>Sebenarnya wp baru terdaftar itu dari awal sudah disusun profinya, paling profil dasar saja seperti kegiatan usaha alamat dan omzet</p>
5	<p>Apakah dokumen wajib pajak yang baru terdaftar perlu diverifikasi oleh pihak tertentu sebelum menyusun profil wajib pajak?</p>	<p>Perlu, karena itu menyangkut dengan identitas wp tersendiri</p>
6	<p>Apa jenis dokumen yang digunakan oleh AR dalam menyusun profil wajib pajak?</p>	<p>Dokumen seperti akta pendirian supaya bisa dilihat susunan kepengurusan misalnya wp badan dilihat siapa-siapa saja ini orangnya, profilnya bagaimana, apakah sudah ada izin</p>
7	<p>Apakah perubahan data wajib pajak dilakukan secara terjadwal?</p>	<p>Secara terjadwal tidak, tergantung kondisi dari wp yang mempunyai data baru maka</p>

		dilakukan updating data
8	Apakah pengawasan kepatuhan kewajiban wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Ya, karna pengawasan itu banyak, pengawasan kepatuhan, pembayaran, pengawasan SPT sebelum SPT jatuh jatuh tempoh maka kita ingatkan semua dan diawasi jika pengawasan pembayaran kita awasi setiap bulan. Dari pengawasan tersebut bisa diketahui Wajib Pajak mana yang telah memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar dan yang belum melaksanakan kewajibannya dengan benar, baik dari segi pembayaran maupun penyampaian SPT masanya, jika terjadi kekurangan pembayaran SPT masanya KPP berhak untuk mengeluarkan Surat Tagihan Pajak (STP) atas Wajib Pajak tersebut.
9	Apa tindakan AR jik wajib pajak tidak patuh dalam memenuhi kewajiban wajib pajak?	Kita kirimkan surat himbauan untuk melakukan kewajiban perpajakannya secara

		benar
10	Apakah AR membutuhkan jenis dokumen tertentu dalam melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban wajib pajak	Ya, seperti halnya dengan SPT yang disampaikan oleh wajib pajak
11	Apa tindak lanjut AR setelah meneliti/memeriksa SPT wajib pajak	Memeriksa,meneliti,apakah sudah sesuai dilapangan dengan kenyataan yang sebenarnya.kalau sudah benar maka diarsip,kalau belum benar kita berikan himbauan
12	Apakah pengawasan analisis kinerja wajib pajak dilakukan secara terjadwal oleh AR?	Iya terjadwal, misalnya SPT tahunan/masa. Nah itukan salah satu kinerja wajib pajak untuk menghitung,melaporkan atau membayar pajaknya kita lihat kinerjanya apakah perhitungan pajaknya sudah tepat atau tidak.
13	Apa jenis dokumen yang dibutuhkan AR dalam melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak?	Banyak,contohnya data dari pemda,surat perizinan, jadi kita liat di pemda itu pembayaran pajak daerahnya sekian,pembayarannya itu berapa terus kita kualisasi dengan pelaporannya kemudian faktur atau faktur dari

		lawan transaksinya wp
14	Apakah pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Ya, setiap wp yang melakukan pelaporan dan pembayaran dilakukan rekonsiliasi dengan data yang ada di KPP apakah sudah sesuai atau belum sesuai
15	Apakah membuat surat himbuan dilakukan secara terjadwal?	Iya kalau bisa dilakukan secara rutin
16	Apa tindakan AR jika rekonsiliasi data wajib pajak gagal dilakukan oleh AR?	Dilakukan usulan pemeriksaan, biar bagian pemeriksaan yang menangani
17	Apakah surat himbuan yang diberikan wajib oleh AR dapat meningkatkan penerimaan pajak	Iya secara tidak langsung
18	Bila dilihat dari seluruh tugas yang harus dilaksanakan oleh seorang AR, menurut ibu apa kualitas yang harus dimiliki oleh seorang <i>Account Representative</i> ?	Kualitas harus bisa menggali potensi wp, communication skill, menguasai UUD perpajakan
19	Menurut bapak, Sehubungan dengan tugas dan fungsi AR tersebut, apakah telah tepat apabila <i>Account Representative</i> masih harus dibebani dengan target penerimaan?	Iya, karna sudah menjadi dasar AR untuk melakukan penggalian potensi karna kalau tidak ada target maka penggalian potensinya tidak terarah.
20	Apakah tugas <i>Account Representative</i> yang memiliki fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak merupakan tugas yang berat?	Cukup berat karna kita harus menyakinkan dan melakukan pendekatan kepada WP

21	Menurut bapak, suka duka seperti apa yang Bapak alami selama bertugas sebagai <i>Account representative</i>	Sukanya itu pekerjaannya lebih menantang, dukanya itu kalau dapat wp yang marah-marah dan selalu benar
22	Bagaimana AR mengetahui bahwa kepala seksi menilai kinerja AR?	Diawasi di IKUnya AR

Parepare, Juli 2019

A.Alamsyah Wahid
NIP : 198209032002122001

WAWANCARA

Nara sumber : Wahyuni

Seksi : pengawasan dan konsultasi II

Hari/tanggal : Kamis/16-05-2019

Waktu : 09.00-12.00

Lokasi : KPP Pratama Parepare

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah menurut ibu, pembentukan <i>Account Representative</i> memiliki peran yang baik?	Ya
2	Setelah pemisahan fungsi, bagaimana menurut pandangan ibu tentang beban kerja AR?	Beban kerja yang diberikan lumayan berat dibandingkan pada saat jadi pelaksana, karna diamanahi berupa target yang harus di capai
3	Apakah penyusunan profil wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Penyusunan tidak dilakukan secara terjadwal, namun kita lakukan update ketika ada tambahan informasi mengenai profil wp. update tersedia di aplikasi yang diinput (<i>approweb</i>) SE-49/PJ/2016 Tentang pengawasan wajib pajak melalui sistem informasi
4	Bagaimana penyusunan prifil wajib pajak baru	Terhadap wajib pajak baru terdaftar,

	terdaftar?	pengawasannya dilakukan oleh seksi intensifikasi, setelah 2 tahun wp tersebut dipindahkan di seksi pengawasan dan konsultasi
5	Apakah dokumen wajib pajak yang baru terdaftar perlu diverifikasi oleh pihak tertentu sebelum menyusun profil wajib pajak?	Sangat perlu, karna menyangkut identitas suatu wajib pajak
6	Apa jenis dokumen yang digunakan oleh AR dalam menyusun profil wajib pajak?	Dokumennya itu seperti SPT tahunan,SPT masa,akta pendirian usaha,sertifikat tanah
7	Apakah perubahan data wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Tidak
8	Apakah pengawasan kepatuhan kewajiban wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Ya,diawasi kewajibannya, ketika tanggal jatuh tempohnya sudah lewat kita buat dafnom nya atau kita buat himbauan ke wajib pajak.
9	Apa tindakan AR jik wajib pajak tidak patuh dalam memenuhi kewajiban wajib pajak?	Apabila wp tidak memenuhi kewajiban pepajakannya maka AR menerbitkan surat himbauan,teguran

		kemudian dilakukan visit untuk melihat kondisi yang sebenarnya terkait kendala yang dihadapi oleh wp sehingga tidak memenuhi kewajiban perpajakannya
10	Apakah AR membutuhkan jenis dokumen tertentu dalam melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban wajib pajak	Ya, seperti halnya dengan SPT yang disampaikan oleh wajib pajak
11	Apa tindak lanjut AR setelah meneliti/memeriksa SPT wajib pajak	SPT diarsipkan, dan apabila informasi yang disampaikan oleh wp dianggap kurang jelas maka diterbitkan surat himbauan
12	Apakah pengawasan analisis kinerja wajib pajak dilakukan secara terjadwal oleh AR?	Ya, karna adanya supply data dari seksi PDI serta adanya data dari pihak eksternal
13	Apakah jenis dokumen yang dibutuhkan AR dalam melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak?	Seperti SPT, Faktur pajak. Dan data pemda
14	Apakah pengawasan rekonsiliasi data wajib	Terjadwal tidak juga, cuman kita fokuskan

	pajak dilakukan secara terjadwal?	masing*ada sasaran yang harus di penuhi sesuai dengan target.
15	Apakah membuat surat himbauan dilakukan secara terjadwal?	Tergantung surat himbauan diterbitkan apabila ditemukan adanya ketidak sinkronan dengan data yang dilaporkan oleh wp dengan data internal yang dimiliki serta data yang terdapat di lapangan
16	Apa tindakan AR jika rekonsiliasi data wajib pajak gagal dilakukan oleh AR?	Dilakukan usulan pemeriksaan oleh bagian pemerikassan
17	Apakah surat himbauan yang diberikan wajib oleh AR dapat meningkatkan penerimaan pajak	Iya dapat, karna dengan surat yang diterima oleh wp secara tidak langsung mengingatkan ke wp mengenai kewajiban perpajakannya yang harus segera dilaksanakan
18	Bila dilihat dari seluruh tugas yang harus dilaksanakan oleh seorang AR, menurut ibu apa kualitas yang harus dimiliki oleh seorang <i>Account Representative</i> ?	ilmu communication skill,teknik penggalian potensi, peraturan perundangan perpajakan

19	Menurut ibu , Sehubungan dengan tugas dan fungsi AR tersebut, apakah telah tepat apabila <i>Account Representative</i> masih harus dibebani dengan target penerimaan?	Tepat, karna sudah menjadi tugas AR
20	Apakah tugas <i>Account Representative</i> yang memiliki fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak merupakan tugas yang berat?	kalau bagi saya cukup berat,
21	Menurut ibu, suka duka seperti apa yang Bapak alami selama bertugas sebagai <i>Account representative</i>	Harus lebih banyak bersabar
22	Bagaimana AR mengetahui bahwa kepala seksi menilai kinerja AR?	Kepala seksi melakukan pengawasan secara tidak langsung kepada masing-masing AR serta adanya penilaian individu dari atasan

Parepare, Juli 2019

Wahyuni
NIP : 198406132003122002

WAWANCARA

Nara sumber : jusman
Seksi : pengawasan dan konsultasi II
Hari/tanggal : Kamis/16-05-2019
Waktu : 09.00-12.00
Lokasi : KPP Pratama Parepare

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah menurut bapak, pembentukan <i>Account Representative</i> memiliki peran yang baik?	Iya,karna AR itu fungsinya sebenarnya membina wp untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang berlaku
2	Setelah pemisahan fungsi, bagaimana menurut pandangan bapak tentang beban kerja AR?	Setuju,karna sudah terarah fungsinya
3	Apakah penyusunan profil wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Kalau terjadwal tidak jugacuman bisa dibilang rutin sih, cuman biasanya prakteknya dilapangan kita dapat data dari wp A maka dibuatkan profil,setelah dibuatkan profil itu dituangkan dalam sp2dk(himbauan) kemudian dilakukan visit
4	Bagaimana penyusunan prifil wajib pajak baru terdaftar?	Kita liat awal terdaftarnya untuk mendapatkan NPWP

		itu sudah ada profilnya
5	Apakah dokumen wajib pajak yang baru terdaftar perlu diverifikasi oleh pihak tertentu sebelum menyusun profil wajib pajak?	Iya, misalnya ada wp terdaftar bulan april 2019 pertama kita mengakui datanya yang kemarin terdaftar ke KPP tapi satu bulan kemudian ada data wp A tadi, maka kita verifikasi ke lapangan
6	Apa jenis dokumen yang digunakan oleh AR dalam menyusun profil wajib pajak?	SPT tahunan/masa. Tapi sudah ada di sistem SIDJP
7	Apakah perubahan data wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Iya
8	Apakah pengawasan kepatuhan kewajiban wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Iya, setiap tahun melakukan pengawasan kepatuhan kepada wp
9	Apakah tindakan AR jika wajib pajak tidak patuh dalam memenuhi kewajiban wajib pajak?	Pertama kalau misal dapat wp yang tidak patuh kita tindak lanjuti, kita buat kertas kerja dan diterbitkan di himbuan kemudian dilakukan visit.
10	Apakah AR membutuhkan jenis dokumen tertentu	Tergantung, misalnya ada wp yang punya

	dalam melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban wajib pajak	data di sistem, terus kita lakukan visit dan mendapatkan informasi dari pihak ketiga contohnya tagihan listrik/tagihan pembayaran air
11	Apa tindak lanjut AR setelah meneliti/memeriksa SPT wajib pajak	Kalau spt nya wajar yah kita arsipkan, kemudian jika tidak wajar maka dilakukan himbauan untuk pembetulan
12	Apakah pengawasan analisis kinerja wajib pajak dilakukan secara terjadwal oleh AR?	Tergantung, kalau AR berdasarkan skala prioritas, kalau saya pribadi mana wp yang paling banyak datanya itu yang saya akan tindak lanjuti pertama
13	Apa jenis dokumen yang dibutuhkan AR dalam melakukan pengawasan analisis kinerja wajib pajak?	SPT dasarnya menghimbau itu di SPT.
14	Apakah pengawasan rekonsiliasi data wajib pajak dilakukan secara terjadwal?	Ya, setiap wp yang melakukan pelaporan dan pembayaran dilakukan rekonsiliasi dengan

		data yang ada di KPP apakah sudah sesuai atau belum sesuai, kalau tidak sesuai yah kita berikan himbauan.
15	Apakah membuat surat himbauan dilakukan secara terjadwal?	Tergantung kalau ada wp yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya dengan benar
16	Apa tindakan AR jika rekonsiliasi data wajib pajak gagal dilakukan oleh AR?	Dibuatkan kertas kerja, terus dituangkan di surat himbauan, lalu dikirimkan ke wp jika tidak ada respon kita lakukan visit
17	Apakah surat himbauan yang diberikan wajib oleh AR dapat meningkatkan penerimaan pajak	Iya dapat meningkatkan penerimaan
18	Bila dilihat dari seluruh tugas yang harus dilaksanakan oleh seorang AR, menurut ibu apa kualitas yang harus dimiliki oleh seorang <i>Account Representative</i> ?	Bisa communication skill, bisa menguasai UUD perpajakan yang berlaku,
19	Menurut ibu, Sehubungan dengan tugas dan fungsi AR tersebut, apakah telah tepat apabila <i>Account Representative</i> masih harus	Kalau menurut saya tidak usah dibebani, karna melihat tupoksinya sudah berat karna

	dibebani dengan target penerimaan?	bisa jadi kerjanya hanya satu. Kalau bisa jangan ke AR yang dibebani, kalau perlu atasannya
20	Apakah tugas <i>Account Representative</i> yang memiliki fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak merupakan tugas yang berat?	Kalau AR baru mungkin berat, tetapi kalau sudah lama pasti sudah ada pengalaman yang lebih
21	Menurut ibu, suka duka seperti apa yang Bapak alami selama bertugas sebagai <i>Account representative</i>	sukanya itu penghasilannya lebih dibanding dengan pelaksana lainnya, dukanya itu biasanya ada wp yang suka marah-marah
22	Bagaimana AR mengetahui bahwa kepala seksi menilai kinerja AR?	Dilakukan penilaian persemester, kemudian juga melihat e-performance dan IKU

Parepare, Juli 2019

jusman
NIP : 198406132003122002

Lampiran 2 Tabel data presentasi tingkat kepatuhan formal WP badan dan OP non karyawan tahun 2017-2018

Tabel data presentasi tingkat kepatuhan formal WP badan dan OP non karyawan tahun 2017-2018

Tahun	target	Realisasi	Persentase (%)
2017	45.00%	7,232	41,14%
2018	60,00%	14,742	67,72%

Parepare, Juli 2019

(A.Alamsyah Wahid)
NIP : 198209032002122001

Lampiran 3 tabel data Persentase WP badan dan OP non karyawan yang melakukan pembayaran tahun 2017-2018

Tabel data Persentase WP badan dan OP non karyawan yang melakukan pembayaran tahun 2017-2018

Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
2017	25,00%	2,742%	34,87%
2018	45,00%	11,408%	52,40%

Parepare, Juli 2019

(A.Alamsyah Wahid)
NIP : 198209032002122001

Tabel 4 data presentase penyampaian IDLP (informasi, data, laporan dan pengaduan) tahun 2017-2018

Tabel 4 data presentase penyampaian IDLP (informasi, data, laporan dan pengaduan) tahun2017-2018

tahun	target	realisasi	Persentase (%)
2017	100,00%	1	100,00%
2018	100,00%	5	166,67%

Parepare, Juli 2019

(A.Alamsyah Wahid)
NIP : 198209032002122001

Lampiran 5 Surat Pra Penelitian

Nomor : 01/EL-PBSW/II-2019
Hal : Permohonan Pra Penelitian
Lampiran :-

Kepada Yth,
Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Parepare
Di-

Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka mendukung kelancaran proses belajar mengajar di Politeknik Bosowa, kami bermaksud memohon kesediaannya memberikan kesempatan kepada Mahasiswa Politeknik Bosowa untuk dapat melaksanakan Pra Penelitian di KPP Pratama Parepare dalam rangka pembastan Tugas Akhir dengan judul "PENINGKATAN KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK MELALUI PENGAWASAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DI KPP PRATAMA PAREPARE".

Adapun Mahasiswa yang akan melaksanakan pra penelitian sebagai berikut:

Nama : Nur Zamzam
Tempat/Tanggal Lahir : Pinrang/ 07 Mei 1998
NIM : 016 04 014
Program Studi : Perpajakan

Data yang dibutuhkan :

- 1). Jumlah surat tagihan pajak (STP) yang akan diterbitkan dan jumlah STP yang sudah diterbitkan tahun 2016-2017 dilihat dari jumlah surat dan nilai nominal [Rp]
- 3). Jumlah Surat SKP [SKPKB, SKPKBT, SKPN] yang akan terbit dan Jumlah SKP [SKPKB, SKPKBT, SKPN] yang sudah terbit tahun 2016-2017 dilihat dari jumlah surat dan nilai nominal [Rp]
- 4). Jumlah surat SPT tahunan yang terlapor tahun 2016-2017

Demikian permohonan ini kami sampaikan, selanjutnya kami bersedia untuk membahasnya lebih lanjut jika dibutuhkan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,
POLITEKNIK BOSOWA
Direktur,



**POLITEKNIK
BOSOWA**
Drs. H. Djusdii Akrim, M.M.

Contact Person:

Ra. Prodi Perpajakan:

• Imron Burhan, S.Pd., M.Pd. (085 241 540 415)

Mahasiswa yang mengajukan permohonan:

• Nur Zamzam (081 935 285731/082 993 881 527)

Lampiran 6 Surat balasan penelitian



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SULAWESI SELATAN, BARAT, DAN TENGGARA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PAREPARE

Jalan Jend. Sudirman Nomor 43, Cempalung, Kelurahan Barak, Kecamatan 01112
TELEPON (0412) 22221, 22222, 22223, 22224, 22225, 22226, 22227, 22228, 22229
LEKASAMA INFORMASI DAN PENGADUAN NEGARA (LIPRO) 15771, 15772
EMPA, arisan@djpb.go.id, wh@india.go.id

Nomor : S- 7645 /WPJ.15/KP.03/2019 14 Agustus 2019
Lampiran : -
Hal : Pembertitahuan Telah Melaksanakan Pra Penelitian
a.n. Nur Zamzam (NPM 010 04 016)

Yth. Direktur Politeknik Bosowa Makassar
Jalan Kapasa Raya Nomor 30, Kel. Kapasa, Kec. Tamalanna
Makassar

Sehubungan dengan Surat Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara Nomor ND-197/WPJ-15/BD-05/2019 hal Permohonan Pra Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : Nur Zamzam
NPM : 010 04 016
Program Studi : Perpajakan

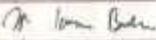
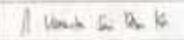
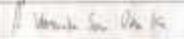
telah melaksanakan Pra Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Parepare sesuai judul yang diambil, yaitu "Analisis Kinerja Account Representative dalam Fungsi Pengawasan dan Penggalan Potensi Wajib Pajak pada KPP Pratama Parepare" pada tanggal 28 Juli 2019.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

SP- Kepala Subbagian Umum
dan Keptuhan Internal
Ningsito Rio Adhi Kushanato

**Lampiran 7 PMK NO 79/PMK.01/2015 Tentang account
representative pada kantor pelayanan pajak**

Lampiran 9 Form Bimbingan TA

BIMBINGAN PEMBUATAN TUGAS AKHIR (TA) PROGRAM STUDI PERPAJAKAN TAHUN AKADEMIK 2019			
JUDUL TA		"Analisis kinerja Account Representative dalam fungsi pengawasan dan penggalan potensi wajib pajak pada KPP Pratama Parepare"	
PELAKSANA TA		1. Nur Zamzam (01604014)	
PEMBIMBING TA		1. Imron Burhan, S.Pd., M.Pd. 2. Veronika Sari Den Ka, S.ST	
BIM. KE	TANGGAL	TOPIK BIMBINGAN	PARAF DAN NAMA PEMBIMBING
1.	4/7/19	Kel. Perilaku	 Imron Burhan
2.	7/7/19	Peraturan	 Veronika Sari Den Ka
3.	10/7/19	Peraturan, Kompleks, Sisa	 Veronika Sari Den Ka
4.	11/7/19	Kelemb. Persewaan	 Imron Burhan
5.	14/7/19	Kompleks S. Sisa	 Veronika Sari Den Ka
6.	17/7/19	Kelemb. Persewaan ^{Kelemb. Persewaan, dibayar belum diterima}	 Veronika Sari Den Ka
7.	18/7/19	Siswa	 Veronika Sari Den Ka
8.	19/7/19	Acc	 Imron Burhan
Catatan :		Mengetahui,	
		Ketua Program Studi	Komis TA Program Studi
		 Nurul Alfiah, SE, M.Ak	 Ilham, ST., M.Ak
		Tanggal: 23-7-2019	Tanggal: 21/7-2019

**BIMBINGAN PEMBUATAN TUGAS AKHIR (TA)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

RUJUK TA		Analisis Kinerja Account Representative Dalam Fungsi Pengawasan Dan Penggalan Potensi Wajib Pajak Pada KPP Pratama Pampang	
PELAKSANA TA		NUR ZAMZAM	
PEMBIMBING TA		1. Imron Barhan, S.Pd., M.Pd 2. Veronika Sari Den Ka, S.ST	
BIM. KE	TANGGAL	TOPIC BIMBINGAN	PARAF DAN NAMA PEMBIMBING
1	21/11/2019	Definisi Pajak Langsung	Veronika Sari Den Ka
2	24/11/2019	Definisi Pajak Tidak Langsung	Veronika Sari Den Ka
3			
4			
5			
6			
7			
8			
Catatan :		Mengetahui,	
		Ketua Program Studi	Komis TA Program Studi
		 (Imron Barhan, S.Pd., M.Pd.)	 (Imron S.ST., M.Ak)
		Tanggal: 23-7-2019	Tanggal: 02/11/2019

Disetujui oleh Ketua Program Studi	Penguji 1. 1	Penguji 2. 2	Penguji 3. 3
 (Nama Lengkap, S.P., M.Pd) Tanggal: 30/11/2019	 (Nama Lengkap, S.P., M.Pd) Tanggal: 29/11/2019	 (Nama Lengkap, S.P., M.Pd) Tanggal: 13/11/2019	 (Nama Lengkap, S.P., M.Pd) Tanggal:

Lampiran 10 Riwayat Hidup Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data pribadi

Nama lengkap : Nur Zamzam
Tempat & Tanggal lahir : Pinrang, 07 Mei 1998
Alamat : Btn Tirasa Sudiang
Blok B 5
Jenis kelamin : Perempuan
HP : 081935285731
Email : nzamzam360@gmail.com
Agama : Islam



2. Riwayat pendidikan

SMK NEGERI 1 PINRANG (2013-2016)
SMP NEGERI 1 MAT.SOMPE (2010-2013)
SD NEGERI 86 PINRANG (2004-2010)

3. Pendidikan Non Formal

- Koordinator kesekretariatan Badan eksekutif mahasiswa politeknik bosowa (BEM) tahun 2016-2017
- Koordinator kesekretariatan LDK Rohis Politeknik bosowa tahun 2016-2017