

**PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK UNTUK MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK**

**DI KOTA PALEMBANG**



**YUNITASIA NURLIA**

**01111003140**

Skripsi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2015**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK UNTUK MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK  
DI KOTA PALEMBANG**

DISUSUN OLEH:

NAMA : YUNITASIA NURLIA

NIM : 01111003140

FAKULTAS : EKONOMI

JURUSAN : AKUNTANSI

BIDANG KAJIAN : PERPAJAKAN II

DISETUJUI UNTUK DIGUNAKAN DALAM UJIAN KOMPREHENSIF

**TANGGAL PERSETUJUAN**

**DOSEN PEMBIMBING**

Tanggal: 21 Agustus 2015

Ketua: 

**Ermadiani, S.E.,MM.,Ak**

**NIP: 19660820 199402 2 001**

Tanggal: 3 September 2015

Anggota: 

**Ika Sasti Ferina, S.E.,M.Si., Ak**

**NIP: 19780210 200112 2 001**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PERANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
UNTUK MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK  
DI KOTA PALHMBANG**

Disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Yunitasia Nurlia  
NIM : 01111003140  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan II

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 19 Oktober 2015 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Indralaya, 19 Oktober 2015

Ketua

Emadlani, S.E.,MM.,Ak  
NIP: 19660820 199402 2 001

Anggota

Ika Nasti Perina, S.E.,M.Si.,Ak  
NIP: 19780219 200112 2 001

Anggota

Abukosim S.E.,M.M.,Ak  
NIP: 19620507 199512 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Dr. Luk Luk Fardah, SE, MBA, Ak  
NIP: 19740511 199903 2 001

### SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Yunitasia Nurfa

NIM : 01111003140

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Perpajakan II

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

Peranan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Di Kota Palembang

Pembimbing :

Ketua : Ermadiani, S.E., M.M., Ak

Anggota : Ika Sasti, S.E., M.Si., Ak

Tanggal Ujian : 19 Oktober 2015

Adalah benar karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjana.

Inderalaya, 19 Oktober 2015

Pembuat Pernyataan



Yunitasia Nurfa

NIM: 01111003140

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### ----- MOTTO ----

*Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)  
(H.R. Muslim)*

*Barang siapa menginginkan kebahagiaan didunia maka haruslah dengan ilmu, barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di akhirat haruslah dengan ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kebahagiaan pada keduanya maka haruslah dengan ilmu”  
(HR. ibn Asakir)*

*Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri. (QS Al-Ankabut [29]: 6)*

### ----- PERSEMBAHAN ----

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan pertolonganNya
2. Orangtua ku tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa, serta kasih sayang yang begitu besar, semua pencapaian hidupku ku persembahkan untuk kalian agar kalian selalu tersenyum bahagia
3. Adik adikku tersayang Vivi dan Ichvandi yang memberikan dukungan, semangat dan doa yang tak pernah berhenti.
4. Sahabat-sahabatku Sri, Siska, Intan, Sonia, Diana, Ocha serta teman-teman satu almamater

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil ‘alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “***Peranan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Di Kota Palembang***” dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam meraih derajat sarjana ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penelitian ini membahas mengenai fungsi *Account Representative* dalam menangani wajib pajaknya yang dinilai melalui edukasi, pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* kepada wajib pajak agar penerimaan pajak meningkat. Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Ibu Ermadiani, S.E.,M.M.,Ak dan Ibu Ika Sasti Ferina, S.E.,M.Si.,Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Ibu Dr. Luk Luk Fuadah, S.E.,M.B.A.,Ak selaku ketua jurusan
3. Ibu Hj. Relasari, S.E.,M.Si.,Ak selaku sekretaris jurusan
4. Bapak Abukosim S.E.,M.M.,Ak. yang telah membantu dalam memberikan kritik dan saran.
5. Bpk. Effendi Awaludin dan Ibu Jumariah selaku Orangtua yang selalu memberikan dukungan

Palembang, 28 Juni 2015

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai kendala dan kesulitan. Hal tersebut dapat diatasi berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak hingga kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Yth. Ibu Ermadiani, S.E., M.M., Ak selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak selaku dosen pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Yth. Ibu Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
6. Yth. Ibu Hj. Rela Sari, S.E., M.Si., Ak, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Abukosim S.E., M.M., Ak. yang telah membantu dalam memberikan kritik dan saran.
8. Bapak Mukhtaruddin, S.E., M.Si, Ak, CA selaku pembimbing akademik.
9. Mama dan Papa tersayang yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk kelancaran skripsi.
10. Vivi dan Ichvandi, adik-adikku tersayang yang selalu mendoakan.
11. Sahabat-sahabatku Loranti, Sri, Ocha, Diana, Siska, Intan Ayu, Sonia, yang selalu sharing dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman akuntansi FE UNSRI 2011 Wage, Diba, Anyak, Elfrida, Aci, Adel, dan teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

13. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kota Palembang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dikantor setempat beserta Staf dan Kepala Bag. Umum yang telah bersedia memberikan data sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
14. Para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
15. Seluruh rekan yang turut dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Palembang, 28 Juni 2015

Penulis

Yunitasia Nurlia



## **ABSTRAK**

Peranan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Di Kota Palembang

**Oleh:**

Yunitasia Nurlia  
01111003140

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peranan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak, yang diukur melalui variabel edukasi, pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *account representative*. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kota Palembang. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel edukasi dan pelayanan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi dan pengawasan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan dapat dikatakan bahwa edukasi *account representative*, pelayanan *account representative*, konsultasi *account representative*, dan pengawasan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** *Account Representative, Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi, Edukasi, Kepatuhan Wajib Pajak*

**ABSTRACT**

*Roles of Account Representatives in Enforcing Compliance to Increase Tax Revenue In Palembang*

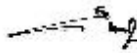
**By:**

Yunitasia Nurlia; Ermadiani, S.E.,M.M.,Ak.; Ika Sasti Ferina, S.E.,M.Si.,Ak.

*This study aims to analyze how the roles of account representatives on tax compliance, as measured through the variable education, service, consultation, and supervision of account representative. This study used primary data in the form of a questionnaire distributed to 100 respondents taxpayers in the Tax Office (LTC) in Palembang. Using the formula Slovin, methods of data processing, this study used linear regression method. The results showed that the variables education and services of account representatives had no effect on tax compliance, while variable consultation and supervision of account representatives. The effect on taxpayer compliance can be said that the education, services, consulting, and oversight significantly impacted on taxpayer compliance.*

**Keyword:** *Account Representative, Service, Supervision, Consultancy, Education, Taxpayer Compliance*

*Chairman*



Ermadiani, S.E.,M.M.,Ak

NIP: 19660820 199402 2 001

*Member*



Ika Sasti Ferina, S.E.,M.Si.,Ak

NIP: 19780210 200112 2 001

*Acknowledged,  
Head of Program*



Dr. Luk Luk Fuadah, SE, MBA, Ak

NIP: 19740511 199903 2 001

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama Mahasiswi : Yunitasia Nurlia  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta / 28 Juni 1994  
Agama : Islam  
Status : Lajang  
Alamat Rumah : Jln. Brigjen Hasan Kasim RT 44/RW 09 Lorong Patas  
No. A7 Kecamatan Kalidoni, Kelurahan Bukit Sangkal,  
Kota Palembang.  
Alamat E-mail : cacha\_ichikawa@yahoo.co.id

### Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Indriasana Palembang  
SLTP : SMP Indriasana Palembang  
SMU : SMA Xaverius 4 Palembang

### Pendidikan Non Formal

2014-2015	Brevet Pajak AB	Di IAI
2015	Kursus Myob	Di Palcomtech

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vii
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA) .....	ix
ABSTRACT (BAHASA INGGRIS) .....	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Skripsi .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	10
2.1.1. <i>Theory of Planned Behaviour</i> .....	10
2.1.2. <i>Social Learning Theory</i> .....	11
2.1.3. Pengertian Pajak .....	12
2.1.4. Fungsi Pajak .....	14
2.1.5. Pengertian Wajib Pajak, Kewajiban & Hak Wajib Pajak .....	15
2.1.6. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.7. <i>Account Representative</i> .....	19
2.1.8. Fungsi <i>Account Representative</i> .....	20
2.2. Penelitian Terdahulu .....	22
2.3. Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	29
3.2. Rancangan Penelitian.....	29
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4. Populasi dan Sampel .....	31

3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.6. Teknik Analisis.....	34
3.6.1. Pengujian Hipotesis .....	36
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
4.1.2. Karakteristik Profil Responden .....	42
4.2. Hasil dan Pembahasan .....	45
4.2.1. Hasil Uji Validitas .....	45
4.2.2. Hasil Uji Reabilitas.....	46
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	47
4.2.4. Hasil Uji Hipotesis.....	49
4.3. Pembahasan .....	54
4.3.1. Pengaruh Edukasi <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	54
4.3.2. Pengaruh Konsultasi <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	55
4.3.3. Pengaruh Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	56
4.3.4. Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	57
4.3.5. Pengaruh Edukasi, Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Implikasi Penelitian .....	62
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	62
5.4. Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68

## DAFTAR TABEL

4.1. Data Distribusi Sampel Penelitian.....	42
4.2. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.3. Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	43
4.4. Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.5. Hasil Uji Validitas.....	45
4.6. Hasil Uji Reabilitas .....	46
4.7. Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
4.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50
4.9. Hasil Uji t.....	51
4.10. Hasil Uji f.....	53

## DAFTAR GAMBAR

4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
4.2. Hasil Uji Normalitas .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2	Jawaban Responden.....	75
Lampiran 3	Distribusi Frekuensi Pernyataan Jenis Kelamin.....	91
Lampiran 4	Distribusi Frekuensi Pernyataan Jenjang Pendidikan.....	92
Lampiran 5	Distribusi Frekuensi Pernyataan Pekerjaan.....	93
Lampiran 6	Distribusi Frekuensi Pernyataan Edukasi (X1).....	94
Lampiran 7	Validitas dan Reabilitas Pernyataan Edukasi (X1).....	96
Lampiran 8	Distribusi Frekuensi Pernyataan Pelayanan (X2).....	97
Lampiran 9	Validitas dan Reabilitas Pernyataan Pelayanan (X2).....	99
Lampiran 10	Distribusi Frekuensi Pernyataan Konsultasi (X3).....	100
Lampiran 11	Validitas dan Reabilitas Pernyataan Konsultasi (X3).....	102
Lampiran 12	Distribusi Frekuensi Pernyataan Pengawasan (X4).....	103
Lampiran 13	Validitas dan Reabilitas Pernyataan Pengawasan (X4).....	105
Lampiran 14	Distribusi Frekuensi Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	106
Lampiran 15	Validitas dan Reabilitas Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	109
Lampiran 16	Regresi Linear Berganda.....	110



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan di negara ini yang telah menjadi unsur utama dalam menunjang kegiatan perekonomian, menggerakkan roda pemerintahan, dan menyediakan fasilitas umum bagi masyarakat. Bahkan secara persentase, setidaknya pajak memenuhi lebih kurang 70% pos penerimaan dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) beberapa tahun belakangan. Ini menunjukkan peranan pajak dalam mewujudkan stabilitas harus semakin ditingkatkan mengingat makin tingginya tuntutan kebutuhan, dan makin kompleksnya perkembangan jaman. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan *tax reform*. *Tax reform* adalah reformasi perpajakan yang dilakukan terhadap peraturan peraturan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan Indonesia.

Salah satu reformasi perpajakan ditandai dengan adanya penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain, struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan account representative dan compliant center untuk menampung

keberatan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis e-system seperti e-SPT, e-Filing, e-Payment, dan e-Registration yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan good governance. Secara garis besar, reformasi perpajakan ini diharapkan mampu memenuhi tiga tujuan utama, yaitu : tercapainya tingkat sukarela yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. *Account representative* ini merupakan salah satu program Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2002 yaitu “Kenalilah Wajib Pajakmu” dan diharapkan kantor pajak dapat mengenal dengan baik wajib pajaknya secara professional. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan good governance, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh dalam adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. *Account representative* mendapat tugas untuk membina, mengawasi, dan melayani sejumlah wajib pajak. Selain itu, *account representative* juga bertugas untuk selalu memberikan informasi-informasi terbaru terkait perpajakan atau peraturan baru kepada wajib pajak.

Account Representative (AR) adalah ujung tombak pelayanan pajak. Selain mengawasi wajib pajak, AR juga dituntut untuk membimbing wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Setiap account representative (AR) melayani beberapa wajib pajak yang harus diarahkan.

Penugasan Account representative (AR) dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006, kinerja dari account representative antara lain; melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan atau himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak dan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan, menjembatani komunikasi antara wajib pajak dan KPP serta mengoptimalkan fungsi bimbingan dan konsultasi kepada wajib pajak. *Account Representative* (AR) bertugas untuk menjawab pertanyaan wajib pajak atas permasalahan perpajakan, membantu menyelesaikan restitusi, membantu memperoleh konfirmasi dan penegasan dalam masalah perpajakan, melakukan pemutakhiran data wajib pajak, menginformasikan atau meng-update perubahan ketentuan perpajakan kepada wajib pajak, memonitor kepatuhan wajib pajak sehingga dapat membantu wajib pajak agar terhindar dari pengenaan sanksi, dan membuat profil wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan adanya *Account Representative* (AR), diharapkan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak dapat berjalan secara optimal dan professional. dapat berjalan secara optimal dan professional.

Kondisi saat ini, nyatanya seorang account representative belum mengenal dengan baik seluruh wajib pajaknya. Hal itu dikarenakan adanya perbandingan yang cukup signifikan antara jumlah account representative dengan jumlah wajib

pajak yang terdaftar. Misalnya saja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang, jumlah *account representative* hanya sekitar 23 orang, sedangkan jumlah wajib pajak yang terdaftar berkisar 56.224 wajib pajak. Itu berarti seorang *account representative* harus menangani 2.444 wajib pajak. Padahal *account representative* dituntut untuk lebih mengenal wajib pajaknya sehingga mampu memberikan bimbingan yang tepat terkait dengan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu *account representative* perlu memahami dengan baik siapa wajib pajaknya.

Kanwil Ditjen Pajak SumselBabel mengungkapkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih rendah pada 2014, meskipun jumlah wajib pajak yang membayar lebih besar dari pada tahun sebelumnya. Berdasarkan data yang diungkap dalam media gathering, DJP SumselBabel menyebutkan dari jumlah wajib pajak karyawan terdaftar sebanyak 618.197 wajib pajak pada tahun 2014, DJP mencatat baru sekitar 0,47% atau 2.882 wajib pajak yang telah patuh membayar pajak. Hal yang sama juga terjadi pada wajib pajak orang pribadi. DJP SumselBabel mencatat dari 166.617 wajib pajak, baru sekitar 9,88% yang telah patuh membayar pajak (*finansial.bisnis.com*).

Salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia. Berdasarkan perhitungan, perbandingan antara *account representative* (AR) dengan wajib pajak di Indonesia saat ini masih jauh dari ideal. Satu *account representative* secara perhitungan kasarnya harus menghadapi ribuan wajib pajak, padahal idealnya sekitar 500 wajib pajak. Akibatnya adalah kurangnya tingkat kepatuhan. Jika tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat, Menkeu meyakini tingkat penerimaan pajak juga akan meningkat

signifikan. Untuk dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut, perlu adanya perbaikan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun penegakan hukum, misal adanya penambahan jumlah pegawai pajak terutama *account representative*, penegakan hukum yang kuat, dan harus ada insentif yang *clear* ([kemenkeu.go.id](http://kemenkeu.go.id)).

Menurut Burton (2005), terdapat 4 (empat) kriteria wajib pajak patuh berdasarkan peraturan perpajakan, yaitu :

- 1) tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir,
- 2) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengawasi atau menunda pembayaran pajak,
- 3) tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dalam bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun.
- 4) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

Untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak, tentunya harus disertai dengan pelayanan, pengawasan, dan bimbingan yang baik dari pihak aparatur perpajakan itu sendiri, sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan, pengawasan, dan bimbingan dari pihak aparatur pajak melalui opini dari wajib pajak selaku konsumen dari perpajakan, kita dapat menganalisis kekurangan dan kelebihan dari pihak aparatur perpajakan serta dapat menyempurnakan kinerja pihak pajak di kemudian hari. Sedangkan untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak, pemerintah akan fokus untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Amilin (2008) dan Rachmawati (2014). Variabel yang digunakan pada penelitian Amilin (2008) yaitu menggunakan pelayanan, konsultasi dan pengawasan *account representative*. Sedangkan variabel yang digunakan oleh Rachmawati (2014) yaitu edukasi, pendampingan, dan pengawasan *account representative*. Variabel pendampingan ini sama saja dengan variabel konsultasi. Oleh karena itu, peneliti menggunakan 4 variabel yakni edukasi, pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *account representative*.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peranan *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak di Kota Palembang”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah peranan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sudah efektif sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak di kota Palembang.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah peranan *account representative* terhadap kepatuhan wajib

pajak sudah efektif sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak di kota Palembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1) Manfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi para petugas account representative (AR) untuk terus meningkatkan kinerjanya.

2) Manfaat bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan data-data atau laporan perpajakan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar dan patuh.

3) Manfaat bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pikiran dan menambah pengetahuan untuk pihak-pihak yang ingin memperdalam ilmu perpajakan, khususnya mengenai account representative.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembaca agar lebih mengerti secara keseluruhan dari isi skripsi ini, maka sistematika penulisan dan penyajian dalam skripsi ini dibagi dalam lima bab, yaitu:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan, dimana dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka berupa teori yang mendasari studi, terutama konsep dasar perpajakan, khususnya tentang blablablaba, serta tinjauan atas penelitian lain yang relevan, dan kerangka pemikiran.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang ruang lingkup penelitian yang menjelaskan cara pengambilan sample, rancangan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang, menyajikan tabel-tabel hasil penelitian, serta pembahasan mengenai bagaimana peranan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak yang dihitung selama lima (5) tahun dari 2010-2014.

## BAB V PENUTUP



Bab ini mengungkapkan penarikan kesimpulan berdasarkan uraian-uraian pada bab sebelumnya dan juga saran-saran yang diberikan penulis dari hasil analisis yang telah dilakukan. Selain itu, penulis juga membuat keterbatasan penelitian yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 2002 (Revised 2006). *Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*.
- Alfiansyah, Febri. 2012. Pengaruh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara). *Jurnal Akuntansi Unesa Vol.1 No.1*
- Amilin, Nisa Anisah. 2008. Persepsi Peran *Account Representative* pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Trikonomika Volume 7 Nomor 2 Hal. 133-140*
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action*. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Burton, R. 2005. Menuju Wajib Pajak Patuh. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/berita-balikpapan/8389-dtss-account-representative-tingkat-dasar-menetaskan-ujung-tombak-muda> diakses pada tanggal 19 Maret 2015

<http://www.kemenkeu.go.id/Berita/optimalikan-penerimaan-pajak-pemerintah-tingkatkan-kepatuhan-wajib-pajak> diakses pada tanggal 19 Maret 2015

<http://www.pajak.go.id/content/meneropong-siklus-hak-dan-kewajiban-wajib-pajak> diakses pada tanggal 30 Maret 2015

Ikatan Akuntan Indonesia. 2013. Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A Dan B Terpadu. Jakarta

Indriantoro, Nur & Bambang Supomo. "*Metodologi Penelitian Bisnis*". BPFE, Yogyakarta. 2002.

Irawan, Rachmawati dan Arja Sadjiarto. 2013. Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan. *Tax & Accounting Review Vol. 3 No. 2*

Kemenkeu. 2014. Optimalkan Penerimaan Pajak Pemerintah Tingkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Diambil pada tanggal 1 Maret 2015 dari <http://www.kemenkeu.go.id/Berita/optimalikan-penerimaan-pajak-pemerintah-tingkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>

Kemenkeu. 2015. Genjot Penerimaan Perpajakan Pemerintah Fokus Tingkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Diambil pada tanggal 4 April 2015 dari <http://www.kemenkeu.go.id/Berita/genjot-penerimaan-perpajakan-pemerintah-fokus-tingkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>

KMK No.98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ.2004 Tanggal 22 Desember 2004. Diambil pada tanggal 19 Maret 2015 dari [http://www.ortax.org/files/lampiran/04PJ\\_KEP178.htm](http://www.ortax.org/files/lampiran/04PJ_KEP178.htm)

Lasti Kurnia, 2014, Dirjen Pajak Kesal, 2 Tahun Tak Direstui Tambah Pegawai.

Diambil pada tanggal 19 Maret 2015 dari

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2014/01/11/1239104/Dirjen.Pajak.>

*Kesal.2.Tahun.Tak.Direstui.Tambah.Pegawai*

Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan.*

Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 Tentang

Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006

Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah

mengimplementasikan Organisasi Modern.

Prasetyo, Agus Dwi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*

(AR) Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

(Studi Kasus pada KPP Pratama Malang Utara). *Jurnal Ilmiah*

*Mahasiswa FEB Vol.1 No.2*

Rachmawati, Annissa Dwi. 2014. Pengaruh *Account Representative* (AR) Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol.2 No.1*

Rahayu, Resika Puji. 2015. Pengaruh Fungsi *Account Representative* Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Universitas Brawijaya Vol. 3*

*No. 2*

Resmi, Siti. 2003. "*Perpajakan Teori dan Kasus Buku Satu*". Salemba Empat.

Jakarta

Santoso, Singgih. "*Buku Latihan SPSS Statistik Multivariabel*". Gramedia : Jakarta,

2004.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, Euphrasia Susy. 2010. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ekonomi Bisnis No.1 Vol.15 April 2010*
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak SE/94/PJ/2010 Tentang Tata Cara dan Teknis Pelaksanaan Pembinaan, Edukasi, dan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi Baru
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Widodo, Widi, Djefris, Deddy dan Wardhani, Eka Aryani (2010). *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Bandung : Alfabeta