



**PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP
PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK PADA
KPP PRATAMA JAKARTA SETIABUDI DUA**

SKRIPSI

Dibuat Oleh :

Yurri M Adriansah

022108703

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**


MARET 2011

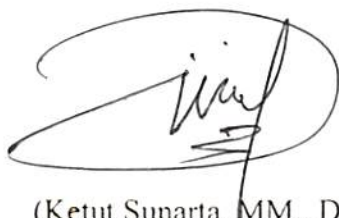
**PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP
PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK
PADA KPP PRATAMA JAKARTA SETIABUDI DUA**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

(Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi., MM., SE, Ak.)

Ketua Jurusan,

(Ketut Sunarta, MM., Drs., Ak.)

**PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP
PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK
PADA KPP PRATAMA JAKARTA SETIABUDI DUA**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari: Sabtu Tanggal: 2 April 2011

Yurri M. Adriansah
022108703

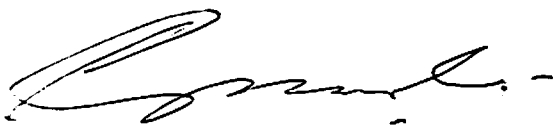
Menyetujui,

Dosen Penilai,



(Hj. Fazariah Mahruzar, MM., Dra., Ak.)

Pembimbing



(Soenarko, MM., Drs., Ak.)

Co Pembimbing



(Lia Dahlia, Msi., SE.)

ABSTRAK

Yurri M Adriansah, 022108703. **PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK PADA KPP PRATAMA JAKARTA SETIABUDI DUA.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP sebagai upaya peningkatan penerimaan pajak. Mengingat begitu luasnya ruang lingkup permasalahan maka penulisan melakukan penelitian di salah satu KPP yang telah dimodernisasi yaitu KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Pembahasan terdiri dari peranan account representative terhadap wajib pajak dalam mewujudkan sistem administrasi modern, pengaruh peranan account representative dari segi penerimaan pajak dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi account representative dalam melaksanakan tugasnya di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan yaitu dengan tanya jawab dengan petugas pajak, wawancara dan terjun langsung ke obyek yang diteliti maka dapat disimpulkan bahwa peranan account representative dengan system administrasi perpajakan modern membawa pengaruh pada peningkatan penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Kendala-kendala yang dihadapi account representative adalah para pegawai belum begitu mengenal dan terbiasa dengan sistem informasi yang baru dan bahkan masih ada yang merasa nyaman dengan penggunaan sistem yang lama. Selain itu, belum ada kesesuaian antara tenaga ahli dengan kebutuhan sistem. Maksudnya banyak tenaga ahli yang mengerti mengenai sistem informasi namun tidak begitu memahami mengenai pajak demikian juga sebaliknya banyak tenaga ahli yang memahami pajak namun tidak memahami mengenai sistem informasi.

Beberapa saran yang dapat diberikan adalah (1) KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua harus tetap mempertahankan serta meningkatkan perannya dalam memberikan pelayanan perpajakan agar wajib pajak semakin percaya kepada instansi perpajakan, (2) KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua sebaiknya mengadakan penyuluhan secara berkala agar benar-benar memperkerjakan pegawai yang professional dan ahli dibidangnya sehingga tercapainya kepuasan pelayanan terhadap wajib pajak. Dengan begitu, diharapkan nantinya akan tercipta kesadaran, motivasi, dan kepatuhan sukarela wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, (3) perlu diadakan pengenalan dan pelatihan yang komprehensif kepada AR tentang sistem informasi secara berkala hingga para AR dapat memahami dengan baik sistem tersebut dan termotivasi untuk menggunakannya, (4) pemberian penghargaan bai AR yang berprestasi, hal ini perlu dipertimbangkan baik oleh manajemen intern KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat ridho serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pakuan Bogor.

Materi yang disajikan penulis pada skripsi ini menyangkut mata kuliah Akuntansi Perpajakan yang berjudul “Peranan *Account Representative* Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua”.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan serta do'a dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Orang Tua dan Keluarga dirumah yang sangat memberikan doa, bantuan, semangat, maupun perhatian kepada penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., Drs., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
3. Bapak Ketut Sunarta, MM., Drs., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
4. Ibu Ellyn Octavianti, MM., SE., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
5. Bapak Soenarko, MM., Drs., Ak, selaku Dosen Pembimbing Skripsi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

DAFTAR ISI

JUDUL	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian	7
1.5.1. Kerangka Pemikiran	7
1.5.2. Paradigma Penelitian	15
1.6. Hipotesis Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pajak.....	17
2.1.1. Pengertian Pajak	17
2.1.2. Ciri-ciri yang melekat pada pajak	18
2.1.3. Fungsi Pajak.....	19
2.1.4. Jenis Pajak.....	19
2.1.5. Sistematika Pemungutan Pajak.....	21
2.1.6. Perangkat Perpajakan.....	21
2.2. Pemahaman tentang Modernisasi Administrasi Perpajakan .	23
2.2.1. Modernisasi Pajak.....	23
2.2.2. Administrasi Perpajakan.	24
2.2.3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern	27
2.2.4. Sistem Informasi yang berkaitan dengan pengimplemetasi Teknologi Informasi pada Sistem Administrasi Perpajakan Modern	28
2.3. Pemahaman <i>Account Representative</i>	30
2.3.1. Istilah <i>Account Representative</i>	30
2.3.2. Peranan <i>Account Representative</i> di Direktorat Jendral Pajak	31
2.3.3. Kerangka Pemikiran <i>Account Representative</i>	42
2.4. Gambaran Penelitian Terdahulu	43
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Dasar Hukum dan Tempat Penelitian	45
3.2. Metode Penelitian	47
3.2.1. Desain Penelitian	48
3.2.2. Operasionalisasi Variabel	49

3.2.2. Operasionalisasi Variabel	49
3.2.3. Metode Penarikan Sampel	50
3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data	50
3.2.5. Metode Analisis	52

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Peranan <i>Account Representative</i> terhadap Wajib Pajak Dalam Mewujudkan Sistem Administrasi Modern di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.....	53
4.1.1. Perubahan nama yang melekat	53
4.1.2. Perubahan pada Struktur Organisasi Berdasarkan Fungsi	54
4.1.3. Penerapan Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak	58
4.1.4. Adanya Perbaikan Pelayanan Melalui Pembentukan <i>Account Representative</i> dengan Memberikan Pelayanan Prima dan Peningkatan Citra Direktorat Jenderal Pajak	59
4.1.5. Sarana Kantor yang Memadai Karena Lebih Modern..	60
4.2. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Modern pada Peranan <i>Account Representative</i> di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua	60
4.2.1. Deskripsi Responden dan Hasil Kuesioner.....	61
4.2.1.1. <i>Tangible</i>	65
4.2.1.2. <i>Reliability</i>	66
4.2.1.3. <i>Responsiveness</i>	68
4.2.1.4. <i>Assurance</i>	69
4.2.1.5. <i>Emphaty</i>	70
4.2.2. Meningkatnya Kepastian Hukum	72
4.2.3. Melakukan Beberapa Inovasi waktu Sehingga Wajib Pajak menjadi Efisien Dalam pelaporan	72
4.2.4. Jumlah Penerimaan Pajak Meningkat.....	74
4.3. Kendala-kendala yang dihadapi <i>Account Representative</i> Dalam Melaksanakan Tugas di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	81

JADWAL PENELITIAN
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan APBN dan Penerimaan Pajak (dalam Milyar Rupiah)	1
Tabel 1.2	Penerimaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua Realisasi Tahun 2004-2007	11
Tabel 3	Peranan <i>Account Representative</i> Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua	50
Tabel 4.1	Ikhtisar Jawaban Responden Bagian Pertama Kuesioner Data Diri Responden	61
Tabel 4.2	Ikhtisar Jawaban Responden Bagian Pertama Kuesioner Jumlah Komunikasi Responden	62
Tabel 4.3	Pertanyaan Penelitian dan Hasil Kuesioner	63
Tabel 4.4	Penerimaan per Jenis Pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua Realisasi Tahun 2002 – 2007	74
Tabel 4.5	Penerimaan per Jenis Pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua Rencana Tahun 2002 – 2007	74
Tabel 4.6	Penerimaan per Jenis Pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua Rencana Tahun 2002-2007	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Paradigma Penelitian	15
Gambar 2.1	Arsitektur Informasi Direktorat Jenderal Pajak	30
Gambar 3.1	Peta Wilayah KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua	46
Gambar 4.1	Penggabungan KPP, KPPBB dan KARIKPA	56
Gambar 4.2	Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama	57
Gambar 5.1	Pengaruh Perencanaan <i>Account Representative</i>	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Reformasi perpajakan (*tax reform*) tahun 1983 merupakan titik awal pajak sebagai fokus sumber penerimaan utama negara dan merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah untuk pembangunan, serta memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Saat itu pula telah terjadi reposisi andalan penerimaan Negara, yaitu dari semula yang diandalkan minyak dan gas bumi (migas) namun terus menurun, dan beralih ke pajak. Jika dicermati perkembangan Anggaran Pendapatan Belanja Negara Tahun 2005-2009, sebagaimana tersirat pada tabel 1.1 bahwa terlihat jelas penerimaan negara dari sektor pajak memberi kontribusi yang signifikan terhadap APBN.

Tabel 1.1
Perkembangan APBN dan Penerimaan Pajak (dalam Miliar Rupiah)

Tahun	APBN	Penerimaan Pajak	% Penerimaan Pajak dalam APBN
2005	495.224,2	347.031,1	69,34
2006	637.987,2	636.153,1	72,24
2007	707.806,1	706.108,3	71,49
2008	981.609,4	979.305,4	68,33
2009	985.725,3	984.786,5	76,55

Sumber diolah dari:

1. Badan Analisa Fiskal Departemen Keuangan RI, Kumpulan Nota Keuangan dan APBN tahun 2005-2009 (Jakarta: BAF Depkeu RI, 2008).
2. <http://www.fiskal.depkeu.go.id/webbk>

Berdasarkan tabel 1.1 di atas terlihat bahwa penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara merupakan gambaran fungsi budgeter, yaitu pajak paling utama untuk mengisi kas negara (*to raise government revenue*). Hal ini menunjukkan perubahan signifikan pada penerimaan pajak dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2009, penerimaan pajak dalam APBN meningkat dari 69,34% menjadi 76,55%.

Dalam meningkatkan penerimaan pajak negara, paling tidak diperlukan suatu terobosan baru untuk mencapai hal tersebut. Salah satunya dalam pengelolaan penerimaan pajak agar sistem pemungutan pajak berjalan baik dan sesuai tujuannya harus ditopang oleh tiga hal yaitu, melalui instrumen kebijakan perpajakan (*tax policy*), Undang-undang Perpajakan (*tax laws*), dan administrasi perpajakan (*tax administration*). Sesuai Keputusan Menteri Keuangan No. 587/KMK.01/2003 merupakan suatu komitmen pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pajak kepada rakyat Indonesia. Tujuannya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak yang dirasakan belum optimal. Pelaksanaan diserahkan kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP) melalui reformasi sistem Administrasi Perpajakan modern berbasis teknologi informasi, sehingga DJP dapat mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku sesuai dengan “prinsip-prinsip tata laksana asas-asas pemerintahan yang baik”. Dengan unit kerja yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak yang telah menerapkan sistem administrasi modern perpajakan dipercaya membawa dampak positif atas pemanfaatan teknologi yang memiliki keunggulan dalam efisiensi waktu, efisiensi tenaga, akurasi data dan lain sebagainya.

Tugas administrasi perpajakan yang diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak dimana yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang secara struktural dibawah Departemen Keuangan memiliki visi *"menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat"*. Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi pajak yaitu menetapkan sejumlah misi dibidang fiskal, ekonomi, politik, dan kelembagaan dengan modernisasikan administrasi perpajakan.

Misi dibidang fiskal, yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi sangat tinggi. Dalam bidang ekonomi Direktorat Jenderal Pajak memiliki misi, yaitu mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang meminimalkan distorsi. Di bidang politik, Direktorat Jenderal Pajak memiliki misi, yaitu mendukung proses demokratisasi dan di bidang kelembagaan memiliki misi, yaitu senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan tekhokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan yang mutahir.

Dalam rangka memberikan kemudahan bagi para pembayar pajak melaksanakan ketentuan pemerintah di bidang perpajakan, maka DJP menjalankan sejumlah kebijakan strategis pemungutan pajak, diantaranya meningkatkan mutu pelayanan dan pengawasan, fokus kegiatan dan langkah implementasi dengan mewujudkan konsep Kenalilah Wajib Pajakmu

(*Knowing Your Taxpayers*). Konsep tersebut telah menjadi acuan penunjukan *Account Representative* (AR), yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa besar peranan *Account Representative* dalam mewujudkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, maka penulis memilih judul “Peranan *Account Representative* dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua”.

1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah

Merujuk pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006, dapat disimpulkan ada tiga tugas *Account Representative* dalam pelayanan kepada wajib pajak di KPP, antara lain:

1. melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak,
2. memberikan bimbingan/himbauan kepada wajib pajak, dan
3. memberikan konsultasi kepada wajib pajak.

Mengingat begitu luasnya permasalahan mengenai sistem administrasi perpajakan modern terhadap peningkatan penerimaan pajak maka batasan dalam penelitian ini dilakukan hanya pada *Account Representative* sebagai hasil dari modernisasi administrasi perpajakan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mengidentifikasi pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *Account Representative* terhadap Wajib pajak dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.
2. Bagaimana pencapaian penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.
3. Bagaimana peranan *Account Representative* dalam Sistem administrasi Perpajakan modern terhadap peningkatan penerimaan pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud menambah pemahaman dan pengetahuan penulis serta memperoleh data dan informasi yang diperlukan sebagai bahan yang akan diolah dalam penulisan skripsi di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi di Universitas Pakuan, Bogor. Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana peranan *Account Representative* terhadap Wajib Pajak dalam mewujudkan Sistem administrasi Perpajakan modern pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.
2. Untuk mengetahui pencapaian penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

3. Untuk mengetahui peranan *Account Representative* dalam Sistem administrasi Perpajakan modern pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan data dan informasi yang berhasil dikumpulkan oleh penulis, besar harapan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai peranan *Account Representative* dalam Sistem administrasi Perpajakan modern dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dijadikan referensi dan sumber pustaka bagi yang membutuhkan serta untuk menambah wawasan bagi Wajib Pajak atas Sistem administrasi Perpajakan modern.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dijadikan masukan kepada manajemen untuk KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua meningkatkan penerimaan pajak serta meningkatkan peran *Account Representative* kepada Wajib Pajak di masa datang.

1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

1.5.1. Kerangka Pemikiran

Setiap negara mengandalkan suatu sumber kontribusi yang besar untuk pembangunan pemerintahannya. Salah satu sumber dana untuk pembiayaan pemerintahan dalam pembangunan adalah pajak. Pajak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) di Indonesia.

Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. (Roechmat, 2007,1).

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada Negara,
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang,
3. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara secara langsung dapat ditunjuk, dan
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Sedangkan ciri-cirinya sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya,
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah,

3. Pajak dipungut oleh negara baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, dan
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Dalam meningkatkan penerimaan pajak, paling tidak diperlukan suatu terobosan baru yang dapat mencapai hal tersebut. Salah satunya dalam pengelolaan penerimaan pajak, agar sistem pemungutan pajak berjalan baik dan sesuai tujuannya melalui reformasi sistem administrasi perpajakan modern yang didukung oleh teknologi informasi, diharapkan penerimaan pajak meningkat setiap tahunnya.

Dengan segala kemudahan dan fasilitas yang memadai akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak untuk berkontribusi pembangunan pemerintahannya. Salah satu program kegiatan reformasi administrasi perpajakan modern dengan diwujudkannya *Account Representative* yang berfungsi menghubungkan otoritas pajak dengan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang pembentukannya bertujuan meningkatkan penerimaan pajak dan membantu wajib pajak, sehingga terhindar dari kesalahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang dapat berakibat sanksi, administrasi dan/atau sanksi pidana, dan wajib pajak dapat mengetahui hak-haknya dalam melaksanakan Undang-undang Perpajakan.

Account Representative di lingkungan DJP adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab memberikan pelayanan, pembina, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu. Sasaran yang hendak dicapai dari pengawasan pajak tidak lain adalah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak didalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar, yang meliputi pembayaran dan pelaporan pajak.

Hal ini juga berkaitan dengan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia, yaitu *Self Assessment System*. Menurut Tony Masyahrul (2005, 9) menjelaskan bahwa "*Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang Wajib Pajak menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku". Dalam *Self Assessment System* Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya. Seperti Wajib Pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT, menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak yang terutang, menyetorkan jumlah pajak yang terutang. Sehingga dengan kata lain Wajib Pajak dituntut aktif, kreatif dan berinisiatif didalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya.

Dengan kondisi yang disebutkan diatas, tentunya pelaksanaannya *Self Assessment System* menuntut kepatuhan secara sukarela dari Wajib Pajak. Karena itulah sistem ini juga tidak menutup kemungkinan dapat menimbulkan peluang besar bagi Wajib Pajak untuk melakukan

tindakan kecurangan dalam perpajakan, seperti manipulasi perhitungan jumlah pajak, penggelapan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Untuk itu pengawasan sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pengawasan pajak tentu dilaksanakan oleh pihak fiskus.

Untuk itu ditetapkanlah *Account Representative* yang merupakan wujud dari pelaksanaan modernisasi perpajak oleh Dirjen Pajak dan berperan didalam melakukan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Setiap *Account Representative* mempunyai beberapa Wajib Pajak Badan yang harus diawasi. Implementasi tugas dan tanggungjawabnya didalam mengawasi Wajib Pajak Badan adalah sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan didalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dengan adanya pengawasan dari *Account Representative* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajak Wajib Pajak tepat pada waktunya. Tentunya hal ini dapat terjadi apabila senantiasa didukung oleh peran *Account Representative* yang mampu mengimplementasikan tugas dan tanggung jawabnya dengan efektif dan efisien, sehingga terealisasi peningkatan penerimaan pajak disetiap tahunnya.

Tabel 1.2
Penerimaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua
Realisasi
Tahun 2004-2007

Tahun	Total
2004	Rp. 475.105.000.000,-
2005	Rp. 700.854.197.378,-
2006	Rp. 858.167.967.536,-
2007	Rp. 1.035.258.832.723,-

Dapat kita lihat pada tabel 1.2 yaitu realisasi diatas, bahwa penerimaan pajak dari tahun 2004 hingga tahun 2007 terus meningkat. Hal ini disebabkan karena adanya penempatan SDM berkualitas, perbaikan sistem administrasi dan peralatan modern (komputerisasi/otomatisasi), pembatasan jumlah WP per kantor, penempatan tenaga *account representative* (AR) sebagai penghubung dan seterusnya.

Dalam prakteknya *Account Representative* telah memberikan pelayanan terbaik terhadap Wajib Pajak, namun ada satu indikator yang memberikan rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan *Account Representative*. Kepuasan Wajib Pajak sebagai pelanggan atau ketidakpuasannya menjadi refleksi peranan *Account Representative*; secara umum, kepuasan dan ketidakpuasan tersebut merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dengan kenyataan atau kinerja pelayanan.

Menurut penelitian yang saya lakukan, pelanggan dapat mengalami tiga tingkat kepuasan, yaitu (a) tingkat pelanggan merasa tidak puas, terjadi jika prestasi produk lebih rendah dari pada harapan pelanggan, (b) tingkat pelanggan merasa puas, yaitu bilamana prestasi

produk sesuai dengan harapan pelanggan, atau (c) tingkat pelanggan merasa sangat puas, jika prestasi produk melebihi harapan pelanggan.

Ayu Puspa Sari mengemukakan bahwa pelanggan mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para konsumennya.

Kriteria tersebut adalah:

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.

2. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

3. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.

4. *Emphaty* (Empati)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

5. *Tangible* (Kasat Mata)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat-alat komunikasi.

(Sari, Ayu Puspa. 2006. *"Analisis Pengaruh Keberadaan Account Representative dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern*

terhadap Peningkatan Pelayanan Wajib Pajak di KPP BUMN”.

Jakarta: Fisip UI).

Untuk dapat mengukur sikap pelanggan adalah dengan menggunakan kuesioner dan meminta responden memberikan penilaian atas elemen atau atribut pelayanan berdasarkan pengalaman/ kinerja yang dialami dan harapannya atas elemen atau atribut pelayanan tersebut.

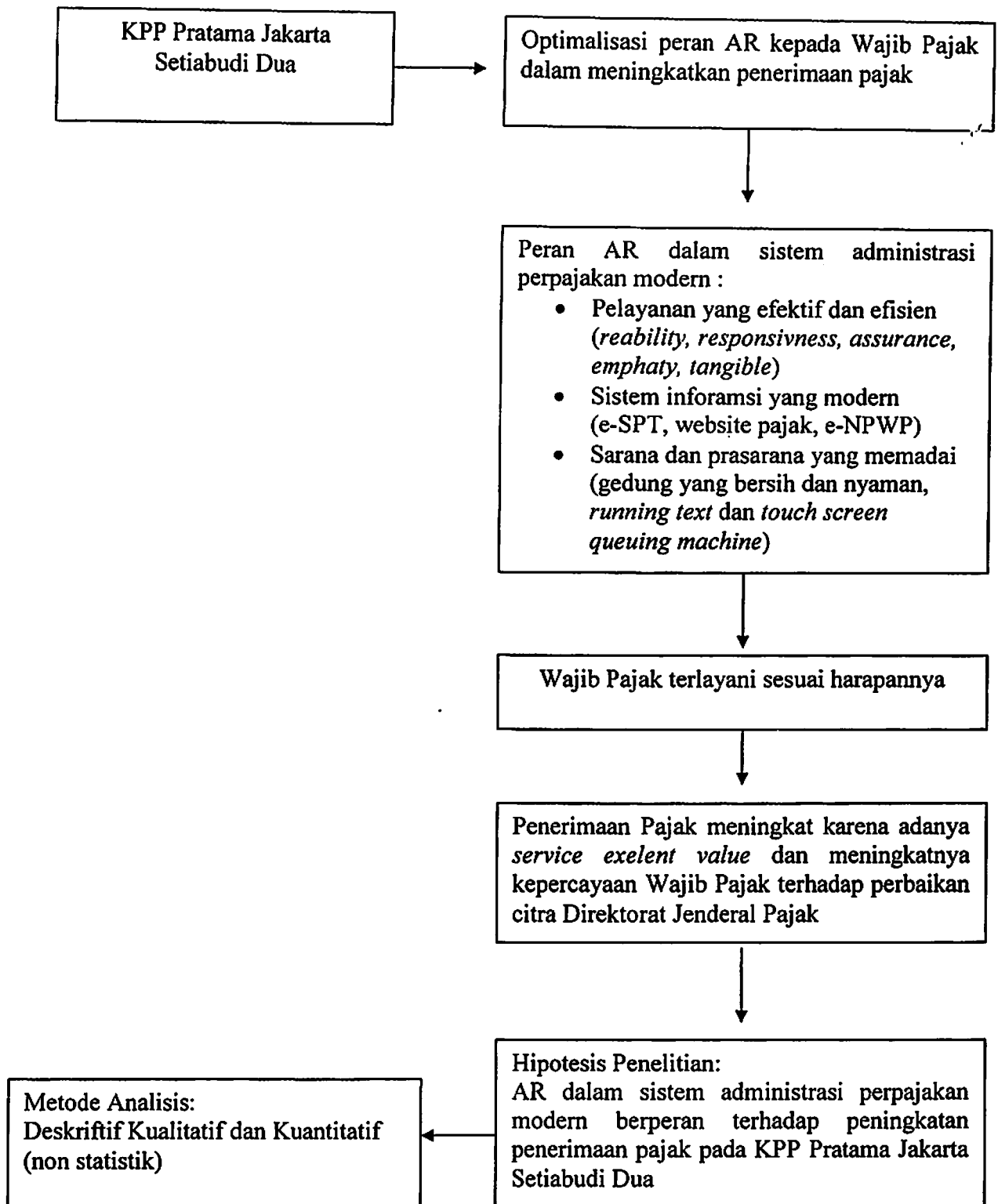
Beberapa kendala yang dihadapi *Account Representative* adalah sebagai berikut:

1. Dalam kaitannya dengan Sumber Daya Manusia petugas *Account Representative* adalah para pegawai belum begitu familiar dengan sistem informasi yang baru (yang lebih modern) bahkan ada yang masih merasa nyaman dengan sistem yang lama. Para pegawai perlu waktu yang lama untuk penyesuaian terhadap sistem baru seperti SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak).
2. Kesesuaian antara ketersediaan tenaga ahli dengan kebutuhan sistem (kualifikasi yang berbeda). Maksudnya banyak tenaga ahli yang mengerti sistem informasi namun tidak begitu memahami mengenai pajak demikian juga sebaliknya, banyak tenaga ahli yang memahami pajak namun tidak begitu memahami mengenai sistem informasi.

Kendala-kendala di atas mempengaruhi pelayanan kepada Wajib Pajak. Jika sistem informasi yang digunakan tidak berjalan dengan baik maka, pelayanan kepada Wajib Pajak akan terhambat. Kendala

yang paling utama adalah kendala pada Sumber Daya Manusianya, karena sumber keberhasilan itu dimulai pada SDM tersebut dengan didukung sistem informasi teknologi yang baik.

1.5.2. Paradigma Penelitian



1.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan anggapan kesimpulan sementara mengenai sesuatu hal yang kebenarannya di uji secara empiris.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigam tersebut, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

1. Peranan AR pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua belum optimal dalam peningkatan penerimaan pajak.
2. Tingkat pelayanan AR pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua terhadap wajib pajak masih belum maksimal.
3. Tingkat harapan wajib pajak atas kepuasan prestasi produk pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua belum sesuai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori Perpajakan

2.1.1. Definisi Pajak

Ada beberapa definisi pajak yang perlu diketahui sebelum memasuki pembahasan tentang pelayanan pajak, antara lain:

Dalam bahasa hukum, Andriani mendefinisikan pajak, yakni:

Pajak adalah iuran kepada negara berdasarkan undang-undang yang terhutang oleh yang wajib membayarnya, yang penagihannya dapat dipaksakan dan tidak mendapatkan imbalan langsung yang dapat ditunjuk bagi pembayarnya, serta gunanya untuk biaya umum menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan nasional berkesinambungan.

Definisi pajak berdasarkan Tim Kharisma (2003):

Pajak adalah iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung yang hasilnya digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Negara.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Roechmat Soemitro (2007: 1):

Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan "surplus"-nya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

Dari definisi pajak tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur dan ciri-ciri yang melekat pada pengertiannya.

Unsur-unsur yang melekat pada pengertian pajak adalah:

1. Iuran dari rakyat kepada negara
Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan Undang-undang
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.2. Ciri-ciri yang Melekat pada Definisi Pajak

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontrapreslasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah

4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukkannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.3. Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak menurut Resmi (2007: 3-4), yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi *Budgeter* (Sumber Keuangan Negara)

Yaitu pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pembangunan.

2. Fungsi *Regulerend* (Mengatur)

Yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, dan mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

2.1.4. Jenis Pajak

Terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu;

1. Menurut Golongannya

- a. Pajak Langsung

Adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.

b. Pajak Tidak Langsung

Adalah pajak yang pada akhirnya dibebankan atau dilimpahkan kepada orang-orang lain atau pihak ketiga.

2. Menurut Sifatnya

a. Pajak Objektif

Adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, dan perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.

b. Pajak Subjektif

Adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

b. Pajak Daerah

Adalah Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah tingkat I maupun daerah tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

2.1.5. Sistematika Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak terdapat beberapa sistem pemungutan, yaitu:

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjukkan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

2.1.6. Perangkat Perpajakan

Beberapa pengertian perangkat perpajakan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 1994, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 dan Undang-Undang No.28 Tahun 2007, yaitu:

1. **Wajib Pajak**

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

2. **Pengusaha Kena Pajak**

Pengusaha Kena Pajak adalah pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenai berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya.

3. **Surat Pemberitahuan**

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

4. **Nomor Pokok Wajib Pajak**

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

2.2. Pemahaman tentang Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

2.2.1. Modernisasi Pajak

Semua orang, dimanapun sampai di pelosok pun, telah atau mulai mengalami modernisasi. Kata dasar modernisasi adalah "modus" (*latin*), artinya cara. Kemudian timbul kata Perancis "*mode*", cara khusus berpakaian, berdandan, memangkas rambut, berhias sampai bergagasan. Lantas, orang yang mengikuti cara (*mode*) itu dinamai "*modern*". Usaha penyesuaian itu disebut "*modernisasi*", yang artinya kemudian diterapkan kepada setiap ikhtiar guna membedakan diri dari cara yang sudah lewat.

Menurut Sari (2006), usaha modernisasi dapat bermotifkan keinginan menyesuaikan diri dengan apa yang sekarang berlaku atau bermotifkan kesadaran akan keharusan meninggalkan yang sudah usang demi perbaikan hidup. Sedangkan menurut Saragih Petronius (2006), modernisasi diharapkan juga dapat menumbuhkan kesadaran yang tinggi bagi segenap masyarakat khususnya Wajib Pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakannya secara baik, benar, dan bangga. Kemudian menurut Astuti (2008), bahwa modernisasi administrasi perpajakan membawa pengaruh pada peningkatan pelayanan perpajakan.

Modernisasi pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuannya, meningkatkan kepatuhan pajak. Juga meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

2.2.2. Administrasi Perpajakan

Administrasi berasal dari bahasa Belanda dari kata *administratie* yang mempunyai pengertian yang mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegevens* (tatausaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan-kegiatan organisasi), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti financial, personel, gudang). Menurut Silalahi (2002: 2-3), secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. Dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (1974), kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan)

Istilah, pengertian dan hakikat administrasi di Indonesia pada mulanya berasal dari Eropa Barat atau Eropa Kontinental melalui penjajahan Belanda (Belanda merupakan salah satu Negara Eropa Kontinental). Eropa Barat seperti hal yang sama juga di Jerman, Prancis, Italia, memperolehnya dari bangsa Romawi. Berdasarkan uraian diatas, secara etimologis administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola harta benda ke arah suatu tujuan yang terhimpun dalam suatu organisasi,

Menurut Atmosudirdjo (1982: 11), administrasi adalah sesuatu yang terdapat di dalam sesuatu organisasi modern dan yang memberi hayat kepada organisasi tersebut. sehingga organisasi itu dapat berkembang tumbuh, dan berkembang.

Administrasi pajak memegang peran yang sangat penting dalam rangka menunjang suatu kebijakan perpajakan yang telah diambil. Menurut Leon (1997). Administrasi pajak adalah seperangkat cara dan prosedur dari perhitungan (*assesing*), pemungutan (*collection*) atau penagihan (*enforcing*) pajak terutang. Selanjutnya, menurut Nurmantu (1994: 88-98) Administrasi Pajak mempunyai dua pengertian, yakni Administrasi Pajak dalam arti luas dan Administrasi Pajak dalam arti sempit;

1. Administrasi Pajak dalam Arti Luas

Fungsi Administrasi pajak sebagai:

a. Fungsi perencanaan

Administrasi pajak sebagai bagian dari Administrasi Publik melakukan juga fungsi perencanaan yakni untuk merencanakan apa yang akan dicapai fiskus baik untuk jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang.

b. Fungsi pengorganisasian

Administrasi pajak sebagai bagian Administrasi Publik melakukan juga fungsi untuk pengorganisasian dalam bentuk pengelompokan tugas, tanggung jawab, wewenang dan para petugas (orang-orangnya) sedemikian

rupa sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efisien.

c. Fungsi penggerakan

Administrasi Pajak sebagai bagian dari Administrasi Publik melakukan fungsi penggerakan dalam bentuk kegiatan mempengaruhi pegawai untuk menjalankan tugasnya sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Perencanaan.

d. Fungsi pengawasan

Administrasi pajak sebagai bagian dari administrasi public melakukan fungsi pengawasan, yaitu suatu proses mengamati dan mengupayakan supaya apa yang dilakukan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

2. Administrasi Pajak dalam Arti Sempit

Administrasi Pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak wajib pajak. baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak.

Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classying*) dan penyimpanan (*filing*).

Admistrasi Perpajakan dapat diartikan sebagai:

1. Suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pungutan pajak.

2. Orang-orang pejabat atau pengawas yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pungutan pajak.
3. Kegiatan penyelenggaraan pungutan pajak oleh suatu instansi atau badan yang ditatalaksanakan sedemikian rupa sehingga dapat mencapai sasaran yang telah digariskan dalam kebijakan perpajakan, berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh undang-undang perpajakan dengan efisien.

2.2.3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem Administrasi Perpajakan Modern ini pertama kali diperkenalkan dan diterapkan pada tahun 2002 di Kantor Pelayanan Pajak/KPP LTO (*Large Taxpayers Office*) yang lebih dikenal dengan nama KPP Wajib Pajak Besar. Sebagai sebuah kantor yang menjadi proyek percontohan/*pilot project*, KPP tersebut dinilai oleh banyak pihak berhasil dalam merefleksikan reformasi di bidang administrasi perpajakan.

Penerapan sistem administrasi modern adalah penerapan sistem administrasi yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi administrasi perpajakan. Dengan penerapan sistem modern, Kantor Pelayanan PBB (KPPBB), Kantor Pemeriksaan

dan Penyidikan Pajak (Karikpa) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak lagi terpisah, tapi menyatu. Kantor Pelayanan Pajak, KPPBB, dan Karikpa digabung menjadi KPP Pratama dan tugasnya lebih ditekankan pada fungsinya.

Menurut Sadhani (2005), modernisasi administrasi perpajakan ini dilakukan untuk mencapai empat sasaran utama:

1. Optimalisasi penerimaan yang berkeadilan seperti minimalisasi tax gap,
2. Peningkatan kepatuhan sukarela yaitu melalui pemberian pelayanan prima dan penegakan hukum yang konsisten
3. Efisiensi administrasi yaitu penerapan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi tepat guna.
4. Terbentuknya citra yang baik dan kepercayaan masyarakat yang tinggi yaitu kapasitas SDM yang profesional, budaya organisasi yang kondusif dan pelaksanaan *good governance*.

Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan nantinya dapat meningkatkan pelayanan pajak sehingga empat sasaran utama diatas dapat tercapai.

2.2.4. Sistem Informasi yang Berkaitan dengan Pengimplementasian Tehnologi Informasi pada Sistem Administrasi Perpajakan Modern

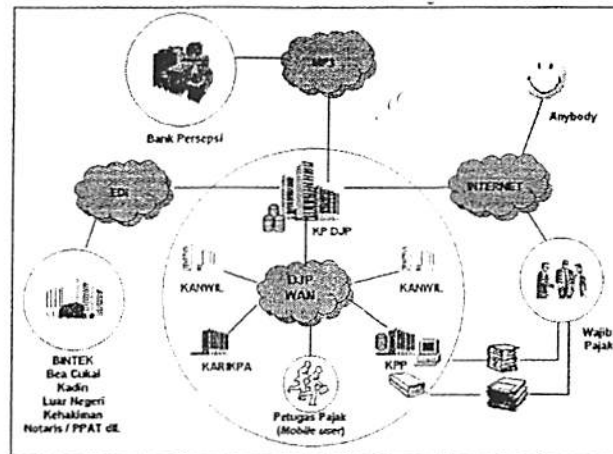
Program modernisasi melalui bidang teknologi informasi mencakup peluncuran produk-produk *e-system*, beberapa

diantaranya *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online), MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak) yang saat ini telah berganti menjadi MPN (Modul Penerimaan Negara). *e-filing* (pelaporan SPT secara online), dan pengembangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

E-registration merupakan sistem pendaftaran WP secara online. Sistem aplikasi ini dibuat sebagai bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan kantor Dirjen Pajak. Selain itu penyampaian SPT juga bisa dilakukan melalui sistem online dan real time. Sistem ini dikenal dengan sebutan *e-filing*, yang merupakan perkembangan dari sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3).

Selain itu ada juga SIDJP. Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-J60/PJ/2006 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pajak Pertambahan Nilai (SPT MASA PPN), Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) adalah sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat.

Gambar 2.1
Arsitektur Sistem Informasi
Direktorat Jenderal Pajak



Sumber: KPP Pratama Jakarta

2.3. Pemahaman Tentang *Account Representative*

2.3.1. Istilah *Account Representative*

Ega Fitrinawati, Aan Almaidah (2006) mengemukakan pengertian *Account Representative* menurut kamus Inggris yaitu: "*account*" dapat didefinisikan sebagai "*to give satisfactory reasons or an explanation, to make satisfactory amends*" sementara kata "*representative*" dapat didefinisikan sebagai "*representing or serving represent, composed of persons duly authorized, as by election, to act and speak for others*" Sementara menurut <http://lookwayup.com>, *Account representative* diartikan sebagai "*some one in charge of a client's account for advertising agency or brokerage or other service business.*"

Dari definisi *Account Representative* di atas, dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* adalah: (1) seseorang yang dipilih atau ditugaskan, (2) mewakili orang (lembaga), dan

(3) untuk menyuarakan suatu, mempublikasikan kebijakan perusahaan atau untuk memberikan pelayanan tertentu. Sedangkan tanggung jawab yang secara umum diberikan kepada seorang *Account Representative* di perusahaan swasta adalah:

1. Memproses dan melayani permohonan pelayanan pelanggan.
2. Menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia dalam perusahaan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dalam pelayanan yang diberikan.
3. Memfokuskan pelayanan pada kepuasan pelanggan.
4. Membangun *performance positif* dengan pelanggan dan mitra kerja.
5. Membangun komunikasi efektif dengan pelanggan melalui telepon dan e-mail.
6. Mencatat tugas harian.

2.3.2. Peranan Account Representative di Direktorat Jenderal Pajak

Pengertian *Account Representative* (AR) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu.

Penunjukan *Account Representative* merupakan karakteristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini pertama-tama dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dengan adanya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-304/UP.53/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang penunjukan secara definitif para Pejabat Eselon IV, *Account Representative*, dan Pejabat fungsional Pemeriksa Pajak di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.

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

Seorang pegawai pajak untuk dapat mendaftar dan mengikuti ujian saring menjadi *Account Representative* harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Pangkat minimal Pengatur Tingkat I (II d).
2. Pendidikan minimal Diploma III atau sedang menjabat Koordinator Pelaksana (d/h Kepala Sub Seksi).

3. Diutamakan telah lulus DTS Dasar Pajak I atau IT, atau diklat lain yang disetarakan, kecuali pegawai yang dikecualikan dari kewajiban mengikuti diklat tersebut.

Setelah lulus serangkaian tes tertulis maupun wawancara, calon *Account Representative* akan mengikuti diklat khusus calon *Account Representative*. Jika yang bersangkutan dinyatakan lulus, maka pegawai tersebut dilantik sebagai *Account Representative*, dan kemudian ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak modern di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Tugas-tugas dan fungsi *Account Representative* adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pegawai penghubung (*Liaison Officer*) yang menjadi tanggung jawabnya untuk seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PPnBM, PBB dan BPHTB).
2. Memahami segala ruang lingkup usaha dan pekerjaan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Melakukan pengawasan terhadap seluruh kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
4. Membangun hubungan yang sehat, jujur dan transparan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercipta kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (*voluntary compliance*).
5. Berkewajiban memberikan data dan informasi mengenai Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya kepada seksi terkait

untuk tujuan peningkatan kepatuhan maupun penegakan hukum (dengan persetujuan tertulis Kepala Kantor).

6. Berkewajiban untuk memutakhirkan (*update*) data dan informasi yang berkaitan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
7. Melaporkan seluruh kegiatan yang dilakukan kepada atasan langsung.

Tanggung jawab seorang *Account Representative* adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
2. Memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku.
3. Memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
4. Melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
5. Mencari, mengumpulkan dan merekam data dan informasi yang diperoleh ke dalam sistem informasi perpajakan.
6. Melaksanakan dan menyelesaikan seluruh kegiatan yang tercantum pada menu pengawasan alur kerja.

Mekanisme kerja pelayanan seorang *Account Representative* di dalam Sistem Administrasi Kantor Pelayanan Pajak Modern adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajibannya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tepat waktu.
2. Memberikan informasi tentang peraturan perpajakan yang terbaru kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya baik melalui surat atau media elektronik.
3. Menjembatani kepentingan Wajib Pajak dengan seksi terkait dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

Account Representative di dalam unit kerja KPP modern, berada di Seksi Pengawasan dan Konsultasi dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi sebagai atasan langsung. *Account Representative* memiliki pedoman pelaksanaan tugas berupa prosedur-prosedur pelayanan, antara lain:

1. Prosedur-prosedur yang dilakukan *Account Representative* di dalam bimbingan dan konsultasi kepada Wajib Pajak.
 - a. Prosedur Bimbingan kepada Wajib Pajak
 - 1) AR mengidentifikasi permasalahan Wajib Pajak yang berkaitan dengan:
 - a) Kebijakan atau peraturan perpajakan yang terbaru.
 - b) Penerapan sistem administrasi perpajakan atas kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

- c) Permasalahan lainnya yang diajukan oleh Wajib Pajak.
 - 2) AR mendiskusikan permasalahan tersebut dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
 - 3) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi memberikan pengarahan kepada AR untuk mendapatkan keseragaman pemahaman atas permasalahan tersebut.
 - 4) AR memberitahukan dan menjelaskan atas permasalahan tersebut sesegera mungkin kepada Wajib Pajak agar dapat dilakukan langkah-langkah yang seharusnya dilaksanakan oleh Wajib Pajak dengan bimbingan dan pengawasan AR.
 - 5) AR memberikan program bimbingan mengenai kewajiban perpajakan, sistem administrasi perpajakan dan masalah perpajakan lainnya baik yang dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak maupun di tempat Wajib Pajak.
- b. Prosedur Konsultasi Langsung Masalah Perpajakan Melalui Telepon
- 1) AR menerima pertanyaan langsung dari Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya melalui telepon, mempelajari dan menjawab langsung pertanyaan tersebut, atau meminta menghubungi kembali

apabila pertanyaan tersebut memerlukan pembahasan.

- 2) Membahas pertanyaan bersama atasan langsung dan mengambil kesimpulan untuk menjawab pertanyaan tersebut.
- 3) Menghubungi kembali Wajib Pajak melalui telepon dan menjawab pertanyaan sesuai dengan pembahasan.

c. **Prosedur Konsultasi Langsung Masalah Perpajakan**

- 1) AR menerima Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya yang mengajukan pertanyaan, mempelajari pertanyaan dan langsung menjawab apabila dapat menjawab secara langsung.
- 2) Membahas pertanyaan yang memerlukan pembahasan lebih lanjut bersama atasan langsung.
- 3) Memberikan jawaban kepada Wajib Pajak sesuai hasil pembahasan.

d. **Prosedur Konsultasi Melalui Internet**

- 1) Setiap AR wajib memiliki alamat *e-mail*: (nama AR) @pajak.go.id.
- 2) Menerima pertanyaan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya melalui internet.
- 3) Mempelajari dan menjawab pertanyaan melalui internet dengan tembusan kepada atasan langsung.

- 4) Membahas pertanyaan yang memerlukan pembahasan lebih lanjut bersama atasan langsung.
 - 5) Memberikan jawaban kepada sipenanya sesuai dengan hasil pembahasan dengan tembusan kepada atasan langsung.
2. Prosedur-prosedur yang dilakukan *Account Representative* dalam pengawasan kepada Wajib Pajak:
- a. Mekanisme Pengawasan (terhadap) Wajib Pajak, antara lain:
 - 1) Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak melalui sistem informasi perpajakan dan menindaklanjuti dengan penerbitan Surat Teguran dan/atau Surat Tagihan Pajak apabila terdapat kewajiban formal yang tidak atau belum dipenuhi oleh Wajib Pajak.
 - 2) Melakukan pengawasan terhadap keputusan material Wajib Pajak dan menindaklanjutinya dengan mengusulkan secara tertulis kepada Kepala Kantor dengan tembusan Kepala Seksi Pemeriksaan agar terhadap Wajib Pajak dilakukan pemeriksaan pajak apabila Wajib Pajak tersebut tidak atau belum memenuhi kewajiban material.
 - 3) Mencari, mengumpulkan dan mengintegrasikan data dan/atau informasi eksternal yang bersumber

dari, unit/instansi terkait antara lain Pemerintah Daerah, Direktorat Jenderal Bea Cukai, PLN, Telkom, Indosat, Deperindag, Bapepam, Pasar Bursa, BPPN, Notaris, Imigrasi, Internet dan media masa.

- 4) Mengetahui ruang lingkup usaha Wajib Pajak secara menyeluruh dan meliputi:
 - a) Kegiatan usaha utama (*core of business*) Wajib Pajak yang meliputi jenis barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, pasar dari barang/jasa tersebut, merek dagang, letak pabrik/gudang/toko/showroom, jumlah pegawai dsb.
 - b) Kegiatan usaha tambahan Wajib Pajak bila ada,
 - c) Alur produksi barang/jasa termasuk sistem pembelian dan penjualan,
 - d) Mengetahui grup/kelompok usaha yang memiliki keterkaitan kepemilikan dan/atau manajemen (hubungan istimewa),
 - e) Mengetahui pemegang saham secara mendalam,
 - f) Mengetahui ada tidaknya transaksi dengan pemegang saham seperti utang/piutang. penjualan/pembelian kepada pemegang saham untuk mengetahui kewajaran nilai transaksi, pemasok utama dan pelanggan utama tersebut

masih memiliki hubungan istimewa dengan Wajib Pajak untuk mengetahui kewajaran harga,

g) Debitur dan kreditur utama selain utang dan piutang usaha mutasi utang dan piutang. saham, aset, pegawai,

h) Karakteristik usaha:

(1) Orientasi pasar,

(2) Sumber modal,

(3) Pengaruh mata uang asing,

(4) Ada tidaknya produk sampingan dan limbah bernilai ekonomis,

(5) Rendemen,

(6) Komponen utama biaya,

i) Tren usaha (sedang *boom* atau lesu).

j) Jumlah, komposisi, dan penghasilan karyawan tetap, honorer, borongan, dsb,

k) Jumlah dan penghasilan pegawai asing,

l) Pemberian natura/kenikmatan kepada pegawai yang dibiayakan oleh Wajib Pajak,

b. Prosedur Pemuktahiran Data Wajib Pajak

1) Pemuktahiran Data Yang Menyebabkan Perubahan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Wajib Pajak

a) AR menerima surat disposisi dan Seksi Pelayanan yang menginformasikan adanya

perubahan data Wajib Pajak yang menyebabkan perubahan pada Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

- b) AR menginformasikan perubahan data pada Wajib Pajak sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- c) AR membuat berita acara tentang kebenaran perubahan data tersebut untuk disetujui oleh Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
- d) Berita acara diteruskan oleh pegawai pelaksana kepada Seksi Pelayanan.

2) Pemuktahiran Data Profil Wajib Pajak

- a) AR menerima data-data yang diperlukan (dari berbagai sumber) untuk pemuktahiran data profil Wajib Pajak.

Catatan : Untuk data yang bersumber dari Wajib Pajak, agar disampaikan dalam surat khusus yang ditandatangani oleh pengurus atau pihak yang diberi kuasa. Sehingga surat dari Wajib Pajak akan diteruskan kepada AR melalui Seksi Pelayanan.

- b) AR meng-input data-data tersebut ke menu profil Wajib Pajak pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

3) Pemuktahiran Data Rekening Wajib Pajak

- a) AR meneliti menu rekening Wajib Pajak.
- b) AR menindaklanjuti data-data yang menunjukkan ketidakcocokan, sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Catatan : Contoh ketidakcocokan antara data pembayaran dengan data pelaporan. Yang dilakukan AR adalah mengkonfirmasi kebenaran data ke Wajib Pajak. Apabila yang benar adalah data pembayaran maka yang harus dilakukan adalah meminta Wajib Pajak untuk melakukan pembetulan SPT. Sebaliknya apabila yang benar adalah data pelaporan, maka AR meminta Wajib Pajak untuk melakukan pemindahbukuan (Pbk).

2.3.3. Kerangka Pemikiran Peranan *Account Representative*

Kepuasan Wajib Pajak sebagai pelanggan atau ketidakpuasannya dapat menjadi refleksi *Peranan Account Representative*, dimana secara umum, kepuasan dan ketidakpuasan tersebut merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dengan kenyataan atau kinerja pelayanan. Pelanggan dapat mengalami tiga tingkat kepuasan, yaitu: (1) tingkat pelanggan merasa tidak puas, terjadi jika prestasi produk lebih rendah dari pada harapan pelanggan, (2) tingkat pelanggan merasa

puas, yaitu bilamana prestasi produk sesuai dengan harapan pelanggan, dan (3) tingkat pelanggan merasa sangat puas, jika prestasi produk melebihi harapan pelanggan.

J. Supranto (2001) mengemukakan bahwa “salah satu cara mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner”. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan meminta responden memberikan penilaian atas elemen atau atribut pelayanan berdasarkan pengalaman/kinerja yang dialami dan harapannya atas elemen atau atribut pelayanan tersebut.

2.4. Gambaran Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2006) bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan pengaruh keberadaan *Account Representative* di KPP BUMN terhadap tingkat kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Penelitian ini berfokus pada hasil modernisasi yaitu adanya *Account Representative* dalam kaitannya terhadap peningkatan pelayanan pajak. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa dengan adanya *Account Representative* sebagai akibat sistem administrasi perpajakan modern dapat meningkatkan pelayanan. Pembentukan fungsi AR di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, termasuk di dalam KPP BUMN, merupakan keputusan yang tepat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wellyando (2006) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar mutu pelayanan *Account Representative* terhadap Wajib Pajak pada KPP modern di lingkungan

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Penulis, *Account Representative* telah memberikan pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak, namun ada satu indikator yang memberikan rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative*, dari hasil penelitian didapat bahwa *Account Representative* segera menginformasikan perubahan ketentuan perpajakan dan interpretasinya yang berkaitan dengan bisnis Wajib Pajak dalam kenyataannya belum dilaksanakan sesuai dengan harapan Wajib Pajak, sehingga menimbulkan rasa tidak puas.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2008) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai upaya peningkatan pelayanan perpajakan. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan yaitu dengan tanya jawab dengan petugas pajak. wawancara dan terjun langsung ke obyek yang diteliti maka dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan membawa pengaruh pada peningkatan pelayanan perpajakan pada KPP Pratama Jakarta Menteng II karena AR membantu WP yang memiliki kendala karena tidak mengerti dalam melakukan kewajiban perpajakannya dengan memberikan pengarahan atau penjelasan yang benar dan tepat.

8. Gedung Landmark II	-
9. Wisma Indocement	<u>Kelurahan Pasar Manggis</u>
10. Wisma Bumiputera	1. PD Pasar Jaya "Pasar Rumpit"
<u>Kelurahan Guntur</u>	-
1. Menara Imperium	<u>Kelurahan Menteng Atas</u>
<u>Kelurahan Pasar Manggis</u>	-
-	
<u>Kelurahan Menteng Atas</u>	
-	

Potensi Wilayah pemukiman adalah apartemen yang dapat dirinci sebagai berikut :

Gedung Apartemen >5 Lantai	Gedung Apartemen <5 Lantai
<u>Kelurahan Setiabudi</u>	<u>Kelurahan Setiabudi</u>
1. Four Season Jakarta	-
2. Apartement Kuningan	<u>Kelurahan Guntur</u>
3. The Peak	-
<u>Kelurahan Guntur</u>	<u>Kelurahan Menteng Atas</u>
1. Puri Imperium	-
<u>Kelurahan Menteng Atas</u>	
1. Taman Rasuna	

Sumber: KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua

3.2. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, penulis menggunakan metode penelitian agar memudahkan proses pengolahan data dan informasi tertentu yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

3.2.1. Desain Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan pengembangan teori-teori dan pemecahan masalah dengan usaha penelitian yang sistematis dan terorganisasi. Sistematis adalah proses yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan langkah-langkah tertentu dengan memiliki sifat logis. Penulis dapat memakai rancangan atau desain yang mencakup:

1. Jenis, Metode, dan Teknik Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah Deskriptif (Eksploratif), yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk memperoleh data-data yang relevan, sistematis, dan akurat dengan permasalahan yang diamati dan berkaitan dengan pengaruh peranan Account Representative untuk meningkatkan penerimaan pajak.

b. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah studi kasus yaitu: *Peranan Account Representative Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua*. Pada umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel.

c. Teknik Penelitian

Teknik penelitian yang digunakan adalah Analisis Kualitatif (non statistik), yaitu menggambarkan keadaan penelitian yang sebenarnya dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian kalitatif umumnya sulit untuk mendapatkan pembenaran secara matematik. Walaupun demikian, penelitian kualitatif dapat digunakan untuk memfasilitasi penelitian kuantitatif.

2. Unit analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah (i) individual, yaitu sumber data yang diperoleh dari respon setiap individu wajib pajak dan (ii) Groups, yaitu sumber data yang unit analisisnya diperoleh dari respon Bagian Umum pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Untuk memudahkan proses analisis, maka penulis akan mengklasifikasikan terlebih dahulu variabel penelitian kedalam dua kelompok, yaitu:

1. Variabel independen, yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen, pada makalah ini yang menjadi variabel independen adalah Peranan *Account Representative*.
2. Variabel dependen, yaitu variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen, pada makalah ini yang menjadi variabel dependen adalah peningkatan penerimaan pajak.

Tabel 3.
Peranan *Account Representative* Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua

Variabel/ Sub variabel	Indikator	Skala
Pengaruh Peranan <i>Account Representative</i>	Tingkat kepuasan wajib pajak atas pelayanan dan harapan <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> • <i>Responsiveness</i> • <i>Assurance</i> • <i>Emphaty</i> • <i>Tangible</i> 	Ordinal
Peningkatan Penerimaan Pajak	<i>Service exelent value:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang efektif dan efisien • Sistem inforamsi yang modern (e-SPT, website pajak, e-NPWP) • Sarana dan prasarana yang memadai(gedung yang bersih dan nyaman, <i>running text</i> dan <i>touch screen queuing machine</i>) • meningkatnya kepercayaan Wajib Pajak terhadap perbaikan citra Direktorat Jenderal Pajak 	Ordinal

3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penulis tidak menggunakan penarikan sampel, karena disesuaikan dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif eksploratif dengan metode kasus.

3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil data dan informasi yang diperlukan dengan cara:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua untuk memperoleh data dan informasi dari para *Account Representative* dan wajib pajak melalui:

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada pihak yang berwenang, yang dianggap mengetahui masalah yang akan diteliti untuk memperoleh gambaran tentang kinerja peranan *Account Representative* dalam sistem administrasi perpajakan modern terhadap peningkatan penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.
- b. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengambil data yang akan diteliti langsung pada objek penelitian yakni data-data yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua guna melihat keadaan yang sesungguhnya dan kemudian data yang diperoleh dapat dianalisa.
- c. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden yang menjadi sampel penelitian di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua dengan metode simpel random sampling, kemudian data yang diperoleh diolah dan dianalisa.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengunjungi beberapa perpustakaan untuk memperoleh data sekunder yang relevan dengan mempelajari literatur-literatur yang erat hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Data tersebut diperoleh dari data yang bersifat teoritis dari berbagai majalah, koran, internet, berbagai buku-buku mengenai perpajakan dan karangan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas.

3.2.5. Metode Analisis

Dalam penulisan skripsi ini, metode analisis yang penulis gunakan adalah metode Deskriptif yaitu menggambarkan keadaan objek penelitian yang sebenarnya dan mengumpulkan data yang relevan kemudian disusun, dipelajari dan dianalisis lebih lanjut.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Peranan *Account Representative* Terhadap Wajib Pajak Dalam Mewujudkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua

Sebagaimana lazimnya KPP yang menerapkan sistem administrasi modern, maka *Account Representative* yang ada di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua harus mengetahui beberapa perubahan yang terjadi diantaranya adalah :

1. Perubahan pada nama yang melekat,
2. Perubahan pada struktur organisasi berdasarkan fungsi,
3. Penerapan Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Adanya perbaikan pelayanan melalui *pembentukan Account Representative* (AR) dengan memberikan pelayanan prima dan peningkatan citra Direktorat Jendral Pajak.

4.1.1. Perubahan pada Nama yang Melekat

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah dimodernisasi pastinya mengalami perubahan pada nama yaitu dengan adanya penambahan kata Pratama pada nama KPP. Karakteristik KPP Pratama adalah:

1. Penggabungan dari tiga kantor (KPP, KP PBB dan KARIKPA)
2. Sistem administrasi perpajakan adalah SI DJP dan SISMIOP

3. Mengadministrasikan seluruh jenis pajak (PPH, PPN, PBB, dan BPHTB)
4. *Account Representative* ditugaskan mengawasi wilayah tertentu yang berada dalam wilayah kerja KPP tersebut
5. Seksi Ekstensifikasi menangani tugas ekstensifikasi serta pendataan dan peniaian

Kata pratama diletakkan setelah kata KPP seperti KPP Jakarta Setiabudi Dua menjadi KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Seiring dengan semangat reformasi birokrasi dan modernisasi maka pada tanggal 12 Juni 2007 KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua resmi mulai beroperasi sebagai salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Selatan. Sehingga ciri KPP yang telah dimodernisasi adalah adanya kata Pratama pada nama yang melekat.

4.1.2. Perubahan pada Struktur Organisasi Berdasarkan Fungsi

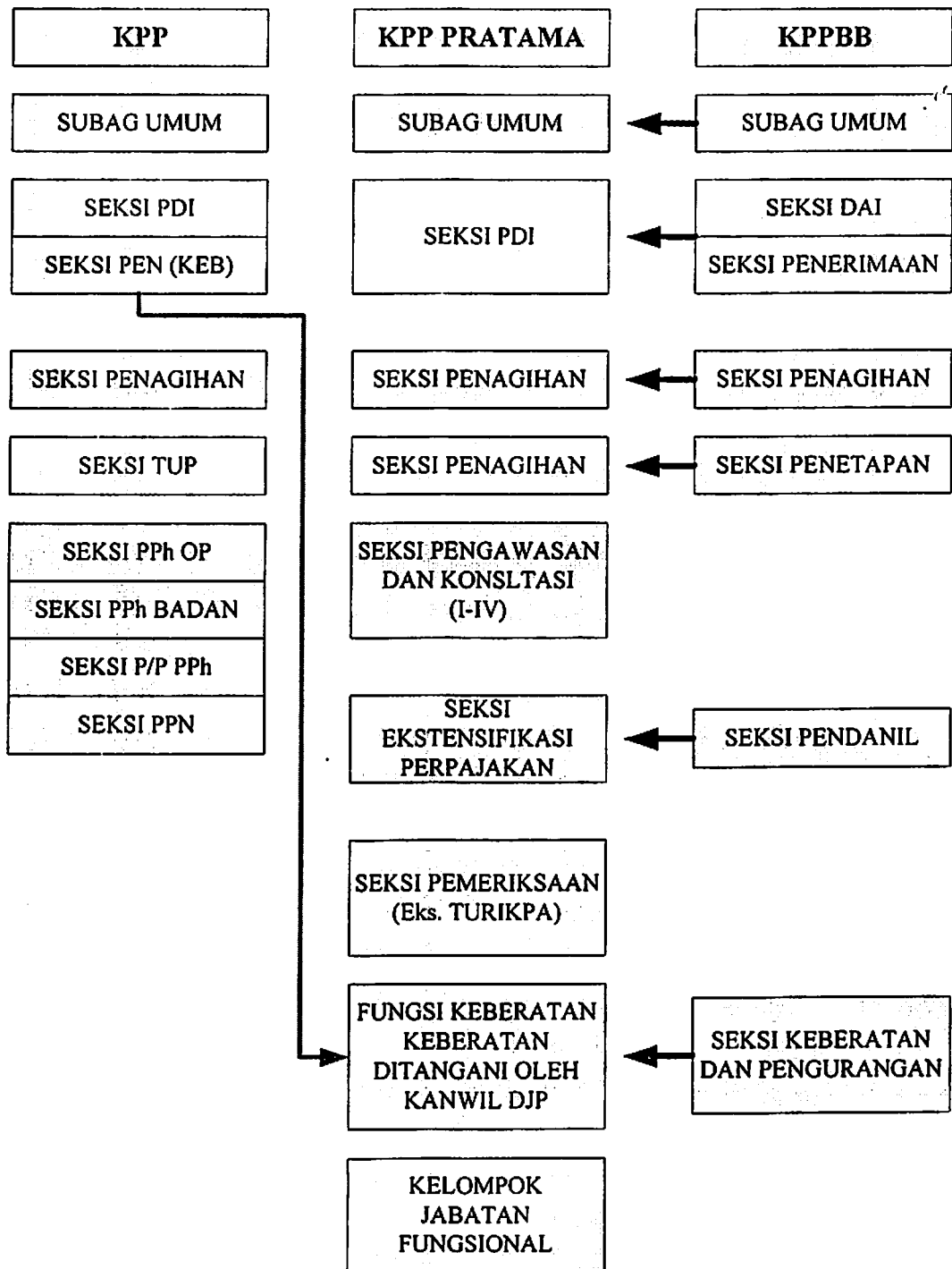
Dengan resmi menjadi KPP Modern tidak menghilangkan fungsi yang sebelumnya ada tetapi membagi seluruh tugas yang ada ke masing-masing seksi sesuai dengan fungsinya kecuali fungsi keberatan yang dialihkan ke Kanwil dan fungsi pemeriksaan yang sekarang dilaksanakan oleh fungsional pemeriksa.

Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan restrukturisasi organisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta I dengan

menggabungkan Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dan Kantor Pemeriksaan Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan tugasnya lebih ditekankan pada fungsinya seperti pelayanan, penagihan, pemeriksaan, pengawasan dan konsultasi perpajakan.

Salah satu kantor hasil penggabungan tersebut adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Kemudian, dibawah ini terdapat gambar yang menjelaskan penggabungan KPP, KPPBB dan Karikpa menjadi KPP Pratama seperti KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

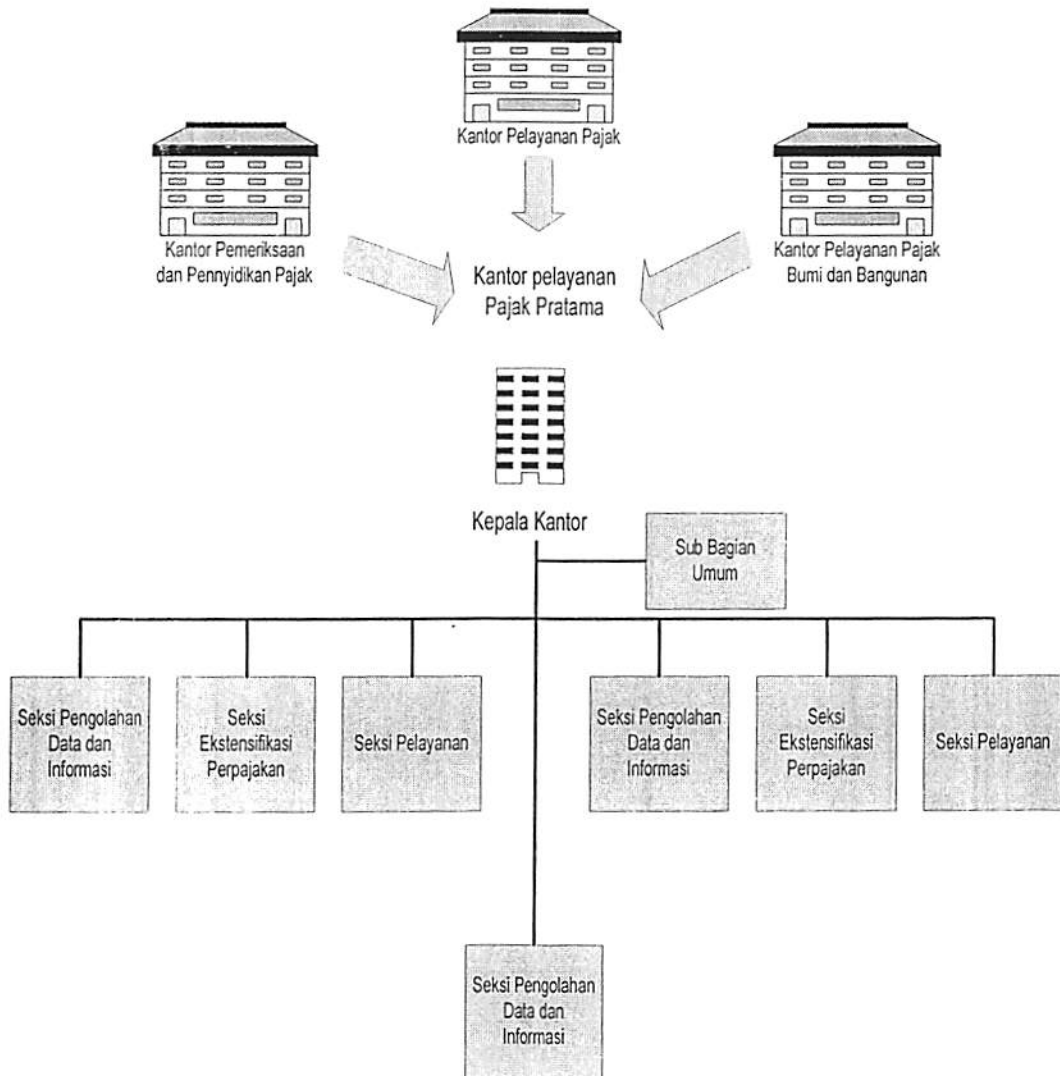
Gambar 4.1
Penggabungan KPP, KPPBB dan KARIKPA



Sumber : KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua

Dengan penggabungan KPP, KPPBB dan KARIPKA maka struktur organisasi KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua dapat dilihat seperti dibawah ini:

Gambar 4.2
Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama



Sumber : KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua

4.1.3. Penerapan Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak

Penerapan sistem administrasi modern di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus dibarengi dengan perilaku pegawai yang mengacu pada Kode Etik (*code of conduct*) pegawai. Untuk memenuhi misi dan harapan seluruh komponen bangsa, *good corporate governance* dikembangkan dengan adanya Kode Etik Pegawai DJP yang merupakan standar integritas dan perilaku dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Dengan adanya kode etik diharapkan pegawai Direktorat Jenderal Pajak memiliki disiplin, motivasi kerja dan performansi yang tinggi. Kode Etik juga diharapkan akan membawa perubahan paradigma dan pola tindak pegawai di lingkungan DJP yang pada akhirnya akan meningkatkan citra DJP.

Kode Etik diatur dalam keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK.03/2002 dan Nomor 382/KMK.03/2002 tentang kewajiban dan larangan pegawai DJP dalam menjalankan tugas melayani masyarakat Wajib Pajak. Kode Etik ini mempunyai 3 prinsip dasar, yaitu:

1. Melaksanakan tugas dengan jujur, benar dan efisien dengan menghargai hak-hak Wajib Pajak.
2. Menerapkan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan secara profesional dan berintegritas.

3. Tidak memiliki kepentingan-kepentingan pribadi dalam menjalankan.

4.1.4. Adanya Perbaikan Pelayanan Melalui Pembentukan *Account Representative* (AR) Dengan Memberikan Pelayanan Prima dan Peningkatan Citra DJP

Pelayanan prima merupakan nilai yang strategis bagi DJP sebagai salah satu Instansi Pemerintah yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan cara *Service Excellent Value*, diantaranya:

1. Memberikan landasan yang kuat pementukan sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
2. Menuntut agar setiap unit kantor dan setiap aparat DJP senantiasa mampu bersikap dan bertindak memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang terbaik (prima).

Unlук lebih memberi kenyamanan dan mengefektifkan pelayanan kepada para WP, terdapat 20 AR di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Tugas AR ini adalah melayani sejumlah WP yang sudah ditentukan kriterianya berdasarkan domisili, jenis usaha, potensi untuk menjadi WP, dan sebagainya. Dalam memberikan pelayanan itu, para AR berkewajiban untuk melayani para WP dan calon WP sebaik mungkin. Sebagai contoh, dalam prakteknya, sangat mungkin WP atau pemilik NPWP yang tidak tahu bagaimana cara mengisi SPT atau mengisi aplikasi pembayaran melalui internet. Oleh karena itu, AR harus siap memberikan informasi yang benar.

4.1.5. Sarana Kantor yang Memadai Karena Lebih Modern

Saat ini KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua Menyediakan *Running Text* yang berisi tentang info pelayanan pajak, menyediakan *Touch Screen Machine* yang berisi tentang masalah perpajakan sehingga memudahkan wajib pajak dalam memahami seputar masalah perpajakan.

Kemudian KPP Pratama Setiabudi Dua juga menggunakan Mesin Nomor Urut (*queuing machine*), layar antrian dan menggunakan nomor antrian yang ditempatkan di dekat pintu masuk. Nomor antrian didapat dengan mengambil kertas nomor urut yang telah disediakan oleh petugas dengan tujuan agar terjadi ketertiban dan keadilan bahwa siapa yang datang terlebih dahulu akan dilayani lebih dahulu (agar tidak terjadi diskriminatif). Dengan adanya Mesin Nomor Urut (*queuing machine*), layar antrian dan nomor antrian maka WP tidak perlu lagi mengantri untuk dilayani. WP hanya tinggal duduk dibangku yang telah tersedia sambil menunggu nomor antriannya disebutkan.

4.2. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan pada Peranan *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua

Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap peranan *Account Representative* pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua dapat ditandai dengan melihat:

1. Data Responden dan Hasil kuesioner

2. Meningkatnya kepastian hukum
3. Melakukan beberapa inovasi waktu dan WP menjadi lebih efisien dalam pelaporan karena dengan satu instansi
4. Jumlah penerimaan pajak meningkat

4.2.1. Deskripsi Responden dan Hasil Kuesioner

Data yang diperlukan untuk mengukur peranan *Account Representative* dalam sistem administrasi perpajakan modern pada peningkatan penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua yang menjadi objek penelitian.

Untuk kepentingan pengolahan data dan analisis data hasil penelitian, maka seluruh hasil penelitian akan didasarkan pada jawaban kuesioner (respon) dari responden yang diterima Penulis selama periode penyebaran dan pengumpulan kuesioner 3 Mei - 7 Mei 2010 pada jam kerja.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada bagian pertama dapat dilihat pada tabel 4.1. tabel 4.2. dan tabel 4.3.

Tabel 4.1
Ikhtisar Jawaban Responden Bagian Pertama Kuesioner
Data Diri Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
Usia Responden:		
Di bawah 30 tahun	12	40%
30-45 tahun	17	56,67%
Diatas 45 tahun	1	3,33%
Pendidikan formal terakhir:		
Akademi (DI/DII/DIII)	10	33,33%
Sarjana (S1)/Sederajat	13	43,33%
Pasca Sarjana	—	—
Lainnya	7	23,33%

Jabatan Responden:		
Direktur / Manajer Keuangan	—	—
Kepala Bagian /Supervisor Bagian Keuangan/Akuntansi/ Perpajakan	2	6,67%
Staf Bagian Perpajakan	10	33,33%)
Konsultan	—	—
Lainnya	18	60%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Olahan Penulis

Dari tabel 4.1 terlihat responden pengisi kuesioner secara persentase, yang berusia di bawah 30 tahun sebesar 40%, berusia 30-45 tahun sebesar 56,67%, berusia diatas 45 tahun sebesar 3,33%. Data diri mengenai pendidikan formal terakhir responden terlihat bahwa yang berpendidikan akademi berjumlah 33,33%, 43,33% berpendidikan sarjana, dan yang menjawab lainnya berjumlah 23,33% serta 0% untuk pasca sarjana. Sedangkan jabatan responden adalah 6,67% sebagai Kepala Bagian/ Supervisor Bagian Keuangan/Akuntansi/Perpajakan, yang menduduki jabatan staf bagian perpajakan sebesar 33,33%, dan menduduki jabatan lainnya sebesar 60%.

Tabel 4.2
Ikhtisar Jawaban Responden Bagian Pertama Kuesioner
Jumlah Komunikasi Responden

Jumlah Komunikasi Responden	Jumlah	Persentase
Jumlah Komunikasi dengan Account Representative:		
Pertemuan secara langsung		
Belum pernah	6	20%
1 - 5 kali	19	63,33%
Lebih dari 5 kali pertemuan	5	16,67%
Melalui sarana komunikasi		
Belum pernah	3	10%
1 - 10 kali	21	70%
Lebih dari 10 kali	6	20%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Olahan Penulis

Dari tabel 4.2 ada 30 responden, terlihat bahwa 80% pernah bertemu langsung dengan *Account Representative*-nya, meliputi 20%

belum pernah melakukan pertemuan secara langsung, 63,33% melakukan pertemuan sebanyak 1 - 5 kali dan 16,67% lebih dari 5 kali pertemuan. Jumlah komunikasi sebesar 90% pernah melakukan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon kantor, telepon selular, faksimili, *e-mail*, dan surat), meliputi 10% belum pernah melakukan melalui sarana komunikasi secara langsung, sebesar 70% berkomunikasi sebanyak 1-10 kali dan 20% lebih dari 10 kali.

Pada table 4.3 terdapat pertanyaan penelitian dan hasil penelitian yang telah diolah oleh peneliti. Penelitian ini dinilai dari 30 responden untuk kuesioner mengenai "Peranan *Account Representative* Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua".

Table 4.3
Pertanyaan Penelitian dan Hasil kuisisioner

Pernyataan		Peranan Account Representative				
		SB	B	CB	KB	TB
Berwujud (<i>tangible</i>)						
A01.	AR menunjukkan penampilan, sikap dan kepribadian yang profesional.	13,3%	60%	16,7%	10%	
A02.	AR dapat membantu WP dalam memperoleh informasi, formulir, & peraturan-peraturan perpajakan.	10%	33,3%	50%	6,7%	
A03.	AR dapat dihubungi melalui berbagai media komunikasi (telepon kantor, telepon seluler, facsimile, e-mail, dan surat).	3,3%	36,7%	50%	6,7%	3,3%
A04.	Pelayanan administrasi perpajakan tidak dipersulit oleh petugas AR.	10%	40%	43,3%	6,7%	-
A05.	Proses penyelesaian pelayanan dibantu dengan komputer serta teknologi informasi yang modern	40%	33,3%	26,7%		
Keandalan (<i>reliability</i>)						
B06.	Kejujuran, ketepatan, dan ketegasan AR dalam penerapan peraturan perpajakan.	20%	56,7%	16,7%	6,7%	
B07.	Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai standar perilaku aparatur perpajakan termasuk AR.	10%	53,3%	33,3%	3,3%	

Pernyataan		Peranan Account Representative				
		SB	B	CB	KB	TB
B08.	AR menyederhanakan prosedur dan mewujudkan konsep pelayanan yang handal.	16,7%	50%	26,7%	6,7%	
B09.	AR terlatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik.	13,3%	66,7%	16,7%	3,3%	
B10.	AR menunjukkan sikap dan kinerja keseragaman (<i>uniformity</i>) dan keadilan (<i>equity</i>) memberikan pelayanan.	23,3%	50%	16,7%	10%	
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)						
C11.	AR terlatih untuk memberikan jawaban respon yang efektif atas pertanyaan-pertanyaan WP.	30%	56,7%	10%	3,3%	
C12.	AR cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dan permasalahan WP.	20%	56,7%	16,7%	6,7%	
C13.	Kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan memberikan pelayanan.	10%	53,3%	30%	6,7%	
C14.	AR segera menginformasikan perubahan ketentuan perpajakan dan interpretasinya yang berkaitan dengan bisnis WP.	3,3%	33,3%	50%	10%	3,3%
C15.	AR mengikuti perkembangan bisnis WP berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya.	3,3%	40%	53,3%	3,3%	
Keterjaminan (<i>Assurance</i>)						
D16.	AR memiliki pengetahuan dan kemampuan berkaitan dengan kewajiban perpajakan WP.	30%	43,3%	23,3%	3,3%	
D17.	AR mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan.	33,3%	43,3%	20%	3,3%	
D18.	AR mampu memberikan pelayanan secara tuntas.	23,3%	46,7%	23,3%	6,7%	-
D19.	AR bertindak profesional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta mematuhi kode etik.	10%	66,7%	23,3%		
D20.	AR mempermudah WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya	26,7%	53,3%	20%		
Empati (<i>empathy</i>)						
E21.	AR memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan WP dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan.	10%	53,3%	20%	10%	6,7%
E22.	AR memonitor kepatuhan WP dalam rangka menghindari pengenaan sanksi pajak.	16,7%	50%	20%	10%	3,3%
E23.	AR memberikan pembinaan atau penyuluhan serta membangun komunikasi yang lebih intensif dan terbuka dengan WP.	16,7%	43,3%	23,3%	16,7%	
E24.	AR bertanggung jawab untuk memastikan bahwa WP memperoleh hak-hak perpajakannya secara transparan.	16,7%	56,7%	20%	6,7%	
E25.	AR memberikan perhatian khusus (<i>individual</i>) atas masalah tertentu.	20%	53,3%	20%	6,7%	

4.2.1.1. Berwujud (*tangible*)

Terdapat 60% responden yang menyatakan baik bahwa AR menunjukkan penampilan, sikap dan kepribadian yang professional, 16,7% menyatakan cukup baik, 13,3% menyatakan sangat baik dan 10% menyatakan kurang baik. Ini berarti petugas AR bersikap professional dalam melayani WP.

Ada 50% responden yang menyatakan cukup baik bahwa AR dapat membantu WP dalam memperoleh informasi, formulir, & peraturan-peraturan perpajakan, 33,3% menyatakan baik, 10% menyatakan sangat baik dan 6,67% menyatakan kurang baik. Ini berarti petugas AR melayani WP yang membutuhkan pelayanan.

Terdapat 50% responden yang menyatakan cukup baik bahwa AR dapat dihubungi melalui berbagai media komunikasi (telepon kantor, telepon seluler, facsimile, e-mail, dan surat, 36,7% menyatakan baik, 6,7% menyatakan kurang baik, 3,3% menyatakan sangat baik dan 3,3% menyatakan tidak baik. Ini berarti AR dapat dihubungi melalui media komunikasi.

Kemudian ada 43,3% responden yang menyatakan cukup baik bahwa pelayanan administrasi perpajakan tidak dipersulit oleh petugas AR, 40% menyatakan baik, 10% menyatakan sangat baik dan hanya 6,67% yang

menyatakan kurang baik. Ini berarti AR tidak mempersulit WP dalam pelayanan administrasi perpajakan.

Ada 40% responden yang menyatakan sangat baik bahwa proses penyelesaian pelayanan dibantu dengan komputer serta teknologi informasi yang modern, 43,3% menyatakan baik, dan 8% menyatakan cukup baik. Artinya, proses penyelesaian pelayanan dan telah dibantu dengan komputer dan teknologi informasi yang modern.

Dari uraian diatas Berwujud (*tangible*), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua dinilai baik karena pelayanan WP sudah terpenuhi.

4.2.1.2. Keandalan (*reliability*)

Terdapat 56,7% responden menyatakan baik bahwa kejujuran, ketepatan, dan ketegasan AR dalam penerapan peraturan perpajakan, 20% menyatakan sangat baik, 16,7% menyatakan cukup baik, dan 6,7% menyatakan kurang baik. Dapat diartikan bahwa AR memiliki kategori yang baik dalam memberikan jasa secara akurat sesuai peraturan perpajakan.

Ada 53,3% responden menyatakan baik bahwa Kode Etik pegawai DJP sebagai standar perilaku aparatur perpajakan termasuk AR, 33,3% menyatakan cukup baik, 10% menyatakan sangat baik, dan 3,3% menyatakan

kurang baik. Ini berarti AR memiliki disiplin, motivasi kerja dan performansi yang tinggi di lingkungan DJP yang pada akhirnya akan meningkatkan citra DJP.

Terdapat 50% responden menyatakan baik bahwa AR menyederhanakan prosedur dan mewujudkan konsep pelayanan yang handal, 26,7% menyatakan cukup baik, 16,7% menyatakan sangat baik, dan 6,7% menyatakan kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa AR telah menyederhanakan pelayanan dengan baik.

Ada 66,7% responden menyatakan baik bahwa AR terlatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, 16,7% menyatakan sangat baik, 13,3% menyatakan cukup baik, dan 3,3% menyatakan kurang baik. Ini berarti AR telah terlatih menjadi staf yang proaktif dalam melayani WP.

Kemudian ada 50% responden menyatakan baik bahwa AR menunjukkan sikap dan kinerja keseragaman (*uniformity*) dan keadilan (*equity*) dalam memberikan pelayanan, 23,3% menyatakan sangat baik, 16,7% menyatakan cukup baik, dan 10% menyatakan kurang baik. Ini berarti AR bersikap adil dalam melayani WP.

Dari uraian diatas Keandalan (*Reliability*), dengan mengukur kemampuan AR dalam memberikan jasa yang

tepat dan dapat diandalkan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua dinilai sangat baik.

4.2.1.3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ada 56,7% responden menyatakan baik bahwa AR terlatih untuk memberikan jawaban respon yang efektif atas pertanyaan-pertanyaan WP, 30% menyatakan sangat baik, 10% menyatakan cukup baik, dan 3,3% menyatakan kurang baik. Ini berarti petugas dinilai baik dalam memberikan respon ketika WP bertanya.

Terdapat 56,7% responden menyatakan baik bahwa AR cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dan permasalahan WP, 20% menyatakan sangat baik, 16,7% menyatakan cukup baik, dan 6,7% menyatakan kurang baik. Artinya, AR dinilai baik karena dapat mengatasi keluhan dan permasalahan WP.

Ada 53,3% responden menyatakan baik bahwa AR kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan memberikan pelayanan, 30% menyatakan cukup baik, 10% menyatakan sangat baik, dan 6,7% menyatakan kurang baik. Dapat disimpulkan, AR dinilai cukup baik dalam mengelola dan memberikan pelayanan.

Terdapat 53,3% responden menyatakan cukup baik bahwa AR mengikuti perkembangan bisnis WP berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya, 40%

menyatakan baik, 3,3% menyatakan sangat baik, dan 3,3% menyatakan kurang baik. Ini berarti, AR dinilai kurang baik dalam mengikuti perkembangan bisnis WP.

Dari uraian diatas ketanggapan (*Responsiveness*), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dinilai cukup baik.

4.2.1.4. Keterjaminan (*Assurance*)

Ada 43,3% responden menyatakan baik bahwa AR memiliki pengetahuan dan kemampuan berkaitan dengan kewajiban perpajakan WP, 30% menyatakan sangat baik, 23,3% menyatakan cukup baik, dan 3,3% menyatakan kurang baik. Ini berarti AR dinilai baik karena memiliki pengetahuan dibidang perpajakan.

Ada 43,3% responden menyatakan baik bahwa AR mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan, 33,3% menyatakan sangat baik, 20% menyatakan cukup baik, dan 3,3% menyatakan kurang baik. Ini artinya, AR dinilai sangat baik dalam memberikan penjelasan dan berkomunikasi pada WP.

Terdapat 46,7% responden menyatakan baik bahwa AR mampu memberikan pelayanan secara tuntas, 23,3% menyatakan sangat baik, 23,3% menyatakan cukup baik, dan 6,1% menyatakan kurang baik. Artinya, AR dinilai cukup baik dalam memberikan pelayanan secara tuntas.

Ada 66,7% responden menyatakan baik bahwa AR bertindak professional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta mematuhi kode etik, 23,3% menyatakan cukup baik, dan 10% menyatakan sangat baik. Ini berarti, AR dinilai baik karena bersikap professional dalam berkerja.

Terdapat 53,3% responden menyatakan baik bahwa AR mempermudah WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, 26,7% menyatakan sangat baik, dan 20% menyatakan cukup baik. Dapat disimpulkan, AR dinilai baik karena mempermudah WP dalam melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak.

Dari uraian diatas Keterjaminan (*Assurance*) yaitu Pengetahuan dan kemampuan AR untuk melayani dengan rasa percaya diri dinilai sangat baik oleh WP.

4.2.1.5. Empati (*empathy*)

Terdapat 53,3% responden menyatakan baik bahwa AR memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan WP dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan, 20% menyatakan cukup baik, 10% menyatakan sangat baik, 10% menyatakan kurang baik, dan 2% menyatakan tidak baik. Ini berarti Pemahaman AR tentang bisnis dinilai cukup baik.

Ada 50% responden menyatakan baik bahwa AR memonitor kepatuhan WP dalam rangka menghindari pengenaan sanksi pajak, 20% menyatakan cukup baik, 16,7% menyatakan sangat baik, 10% menyatakan kurang baik, dan 3,3% menyatakan tidak baik. Jadi, WP menilai AR cukup baik karena AR memonitori WP dalam rangka menghindari pengenaan sanksi pajak.

Ada 43,3% responden menyatakan baik bahwa AR memberikan pembinaan/penyuluhan serta membangun komunikasi yang lebih intensif dan terbuka dengan WP, 23,3% menyatakan cukup baik, 16,7% menyatakan sangat baik, 16,7% menyatakan kurang baik. Ini berarti, Penilaian WP terhadap AR dalam memberikan pembinaan/penyuluhan adalah cukup baik.

Terdapat 56,7% responden menyatakan AR bertanggung jawab untuk memastikan bahwa WP memperoleh hak-hak perpajakannya secara transparan, 20% menyatakan cukup baik, 16,7% menyatakan sangat baik, dan 6,7% menyatakan kurang baik. Jadi, penilaian WP terhadap AR dinilai cukup baik dalam memastikan bahwa WP memperoleh hak-hak perpajakannya secara transparan.

Terdapat 53,3% responden menyatakan baik bahwa AR memberikan perhatian khusus (individual) atas

masalah tertentu, 20% menyatakan sangat baik, 20% menyatakan cukup baik, 6,7% menyatakan kurang baik. Ini berarti, WP menilai AR sudah baik dalam memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu.

Dari uraian diatas Empati (*Empathy*) yaitu AR telah memberikan perhatian secara individual kepada WP dinilai cukup baik.

4.2.2. Meningkatnya Kepastian Hukum

Meningkatnya kepastian hukum ditandai dengan adanya pelayanan pajak unggulan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak salah satunya kepada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Pelayanan Pajak unggulan tersebut harus dibuat laporannya setiap bulan dan dikirimkan ke kantor pusat. Dengan begitu akan meningkatkan pengawasan kantor pusat terhadap Kantor Pelayanan Pajak sehingga kepastian hukum juga meningkat.

Pelayanan pajak unggulan tersebut, merupakan standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh para petugas pajak. Dengan kepatuhan terhadap pelaksanaan pelayanan pajak unggulan, maka meningkatkan pelayanan pajak.

4.2.3. Melakukan Beberapa Inovasi Waktu Sehingga Wajib Pajak Menjadi Lebih Efisien Dalam Pelaporan

Dalam meningkatkan pelayanan dan memenuhi ekpektasi wajib pajak mengenai standar pelayanan yang baik maka KPP

Pratama Jakarta Setiabudi Dua melalui Seksi Pelayanan melakukan beberapa inovasi waktu di bidang pelayanan meliputi:

1. Tetap memberikan pelayanan pada saat jam istirahat berlangsung sehingga pelayanan terhadap wajib pajak tetap dapat diberikan secara maksimal.
2. Memberikan pelayanan lebih cepat dari standar waktu yang telah ditentukan, antara lain:
 - a. Pelayanan penerbitan NPWP diberikan pada wajib pajak dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) jam.
 - b. Pelayanan pengukuhan PKP diberikan pada wajib pajak dalam waktu paling lambat 2 (dua) hari kerja.
 - c. Pelayanan SPMKP diberikan dalam waktu paling lambat 8 (delapan) hari kerja.

Sebelum diadakannya modernisasi administrasi perpajakan, dulu WP harus berurusan dengan beberapa instansi untuk menyelesaikan kewajibannya seperti Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pajak Bumi dan Bangunan, dan Kantor pemeriksaan dan penyidikan pajak maka dengan adanya Sistem Administrasi Perpajakan Modern, saat ini WP cukup berurusan dengan satu instansi karena ketiga kantor tersebut telah menjadi satu yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama seperti Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

4.2.4. Jumlah Penerimaan Pajak Meningkat

Tabel 4.4
Penerimaan per Jenis Pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua
Realisasi Tahun 2002 – 2007

Tahun	PPH	PPN & PPnBM	PTLL	PBB	BPHTB	Total
2002	144.814.740.000	102.764.340.000	843.780.000			248.422.860.000
2003	144.814.740.000	188.051.000.000	1.453.000.000			394.491.000.000
2004	295.713.000.000	148.091.000.000	1.301.000.000			475.105.000.000
2005	434.495.177.378	261.333.010.000	5.026.010.000			700.854.197.378
2006	545.882.556.726	232.751.700.162	5.751.710.648			858.167.967.536
2007	307.770.819.707	218.836.945.627	2.694.294.878	472.636.711.097	33.320.061.414	1.035.258.832.723

Dapat kita lihat pada tabel 4.4 yaitu realisasi diatas, bahwa penerimaan pajak dari tahun 2002 hingga tahun 2007 terus meningkat. Hal ini disebabkan karena adanya penempatan SDM berkualitas, perbaikan sistem administrasi dan peralatan modern (komputerisasi/otomatisasi), pembatasan jumlah WP per kantor, penempatan tenaga *Account Representative* (AR) sebagai penghubung dan seterusnya.

Tabel 4.5
Penerimaan per Jenis Pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua
Rencana Tahun 2002-2007

Tahun	PPH	PPN & PPnBM	PTLL	PBB	BPHTB	Total
2002	241.357.900.000	171.273.900.000	1.406.300.000			414.038.100.000
2003	344.797.000.000	244.677.000.000	2.009.000.000			591.483.000.000
2004	270.733.000.000	248.975.000.000	18.537.000.000			538.245.000.000
2005	406.594.650.000	18.873.200.000	216.126.850.000			641.594.700.000
2006	595.262.280.000	261.333.010.000	5.026.010.000			861.621.300.000
2007	316.150.410.000	176.394.370.000	522.410.000	493.067.190.000	28.716.080.000	414.038.100.000

Dapat juga kita lihat pada tabel 4.5 yaitu rencana penerimaan tersebut bahwa KPP Pratama Jakarta Dua tiap tahunnya telah dapat meningkatkan pencapaian penerimaan pajak, meskipun pada tahun 2004 mengalami penurunan. Hal ini terjadi karena pada tahun 2004,

terdapat 13 (tiga belas) WP KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua yang dipindahkan ke KPP MTO oleh kantor pusat DJP.

Tabel 4.6
Penerimaan per Jenis Pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua
Rencana Tahun 2002-2007

Tahun	Realisasi	Rencana	Prosentase %
2002	248.422.860.000	414.038.100.000	60,00
2003	394.491.000.000	591.483.000.000	66,70
2004	475.105.000.000	538.245.000.000	88,27
2005	700.854.197.378	641.594.700.000	109,24
2006	784.385.967.536	861.621.300.000	91,04
2007	1.035.258.832.723	1.014.850.460.000	102,01
2008	213.816.253.271	S/d April	-

Namun pada tabel 4.4 yaitu bruto di tahun 2007 telah mengalami kenaikan penerimaan, karena pada tahun tersebut mulai diadakannya modernisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Dengan peningkatan tersebut menandakan dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan khususnya peranan Account Representative semakin meningkatnya kesadaran WP untuk membayar pajak dan hal itu tak lepas dari pelayanan pajak yang semakin meningkat karena pelayanan pajak yang efektif dan efisien pastinya mempengaruhi masyarakat dalam membayar pajak.

4.3. Kendala-Kendala yang Dihadapi *Account Representative* dalam Melaksanakan Tugas di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua

Beberapa kendala yang dihadapi *Account Representative* selama berugas di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Sistem Informasi yang digunakan sebelumnya adalah Sistem Informasi Perpajakan (SIP) kemudian

seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada tanggal 12 Juni 2007, KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua menerapkan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

Beberapa kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Dalam kaitannya dengan Sumber Daya Manusia / petugas *Account Representative* Para pegawai belum begitu familiar dengan sistem informasi yang baru (yang lebih modern) bahkan ada yang masih merasa nyaman dengan sistem yang lama. Para pegawai perlu waktu yang lama untuk penyesuaian dengan sistem tersebut seperti SIDJP.
2. Kesesuaian antara ketersediaan tenaga ahli dengan kebutuhan sistem (kualifikasi yang berbeda).

Sebenarnya banyak tenaga ahli yang tersedia di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua namun belum ada kesesuaian antara tenaga ahli dengan kebutuhan sistem. Maksudnya banyak tenaga ahli yang mengerti mengenai sistem informasi namun tidak begitu memahami mengenai pajak demikian juga sebaliknya banyak tenaga ahli yang memahami mengenai pajak namun tidak begitu memahami mengenai sistem informasi.

Kendala-kendala diatas sangat mempengaruhi pelayanan kepada Wajib Pajak (WP). Jika Sistem Informasi yang digunakan tidak berjalan dengan baik maka pelayanan kepada WP akan terhambat. Bagaimana mungkin pelayanan dapat dilakukan dengan cepat jika sistem informasinya tidak berjalan atau berjalan dengan lambat.

Kendala yang paling utama adalah kendala pada Sumber Daya Manusianya karena kunci keberhasilan itu dimulai pada SDM. Jika SDM

yang ada bersikap konservatif terhadap sistem informasi baru yang lebih modern (lebih baik dari pada sebelumnya) maka dapat dipastikan akan dapat menghambat kemajuan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

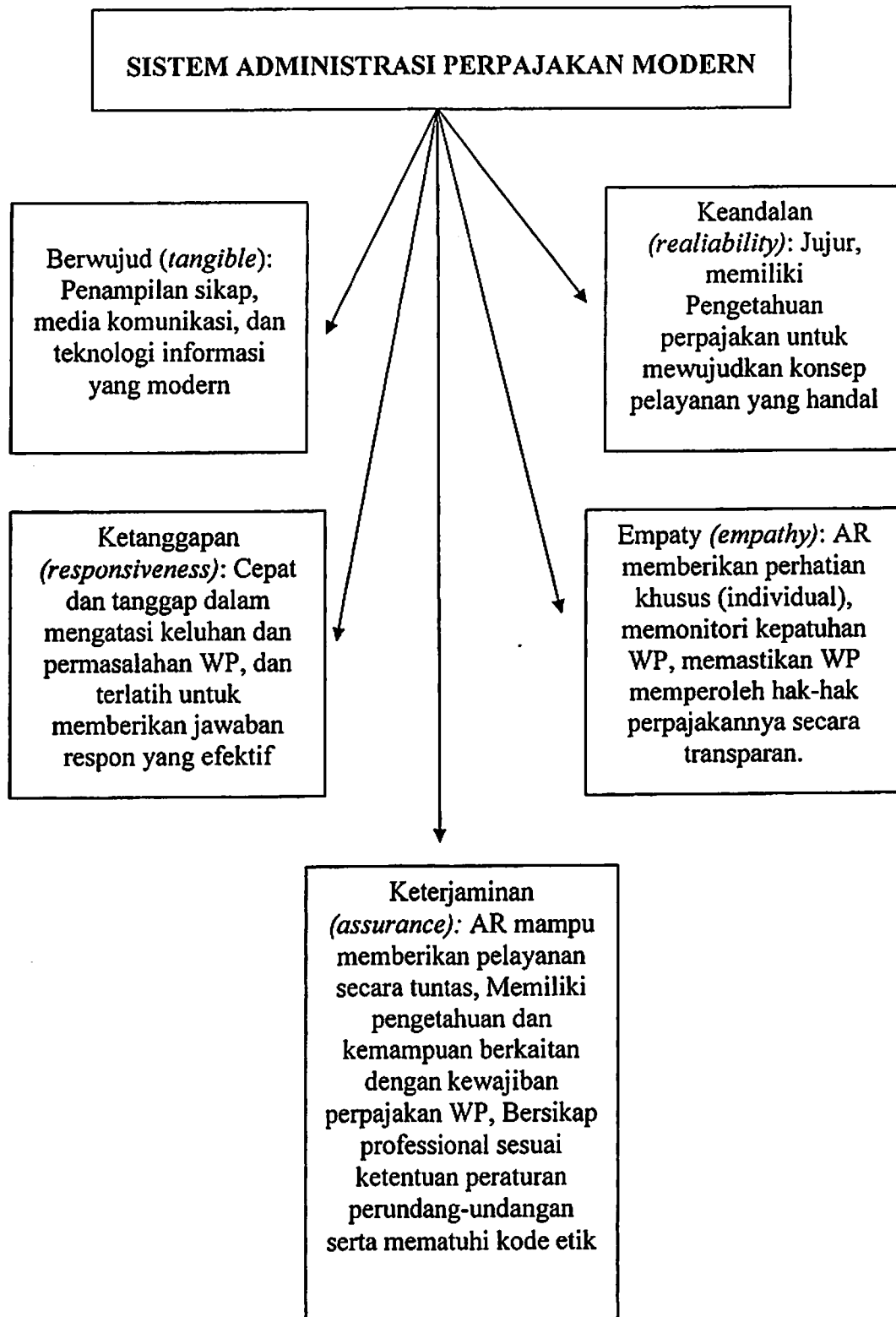
5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pengaruh peranan *Account Representative* dalam Sistem Administrasi Perpajakan modern terhadap peningkatan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua, beserta uraian-uraian yang terdapat di pembahasan bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam mewujudkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) maka *Account Representative* yang ada di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua harus mengetahui beberapa perubahan, diantaranya: Perubahan pada nama yang melekat; Perubahan pada struktur organisasi berdasarkan fungsi; Penerapan Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak; dan Adanya perbaikan pelayanan melalui pembentukan *Account Representative* (AR) dengan memberikan pelayanan prima dan peningkatan citra DJP
2. Modernisasi administrasi perpajakan membawa pengaruh yang besar terhadap peranan *Account Representative* yang ada pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua yang ditandai dengan melihat; jumlah penerimaan pajak yang terus meningkat, penggunaan sarana yang lebih modern, melakukan beberapa inovasi waktu dan WP menjadi lebih efisien dalam pelaporan jadi cukup berurusan dengan satu instansi, meningkatnya kepastian hukum yang ditandai dengan adanya pelayanan pajak

unggulan dan hasil kuisioner dimana peranan *Account Representative* membawa pengaruh pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua, dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan diantaranya adalah berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Hasil kuisioner juga mengatakan bahwa peranan *Account Representative* dinilai para WP adalah baik dan efisien dengan demikian modernisasi administrasi perpajakan pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua perlu dilanjutkan. Jika setiap KPP yang mengimplementasikan modernisasi administrasi perpajakan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan memakai kriteria berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), maka peranan *Account Representative* berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada gambar 5.1 Pengaruh Peranan *Account Representative* (AR) pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

Gambar 5.1
Pengaruh perencanaan *Account Representative*



3. Terdapat kendala-kendala pada peranan *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua seperti kendala masih bersifat tertutup dengan sistem baru karena merasa masih nyaman dengan sistem yang lama dan belum begitu mengenai dengan sistem yang baru dengan baik. Tidak hanya itu, kurangnya tenaga ahli yang sesuai antara petugas yang memahami pajak dan petugas yang memahami teknologi informasi. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan *Account Representative*. Oleh karena itu harus cepat ditanggulangi.
4. Meningkatkan Peranan *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua merupakan keputusan yang tepat dikarenakan adanya peranan *Account Representative* yang baik, baik berupa pemberian informasi akurat, serta berupaya mendapatkan keyakinan dan kepercayaan masyarakat dengan mewujudkan komitmen atas suatu sistem perpajakan yang sehat, sesuai dengan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia serta menciptakan sistem dengan efisiensi tinggi yang dapat mendorong masyarakat (Wajib Pajak) untuk dengan sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak, sehingga penerimaan pajak meningkat.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya bermanfaat bagi para *Account Representative* secara umum dan khususnya diberikan untuk KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua, yaitu :

1. Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua meningkat namun demikian KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua harus tetap mempertahankan serta meningkatkan lagi perannya dalam memberikan pelayanan perpajakan agar WP semakin percaya kepada instansi perpajakan.
2. KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua sebaiknya mengadakan penyuluhan secara berkala agar benar-benar memperkerjakan pegawai yang profesional dan ahli dibidangnya yaitu perpajakan agar dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan (dalam hal ini WP). Dengan begitu, diharapkan nantinya akan tercipta kesadaran, motivasi dan kepatuhan sukarela WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya
3. Dengan adanya kendala-kendala seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, maka perlu diadakan pengenalan dan pelatihan yang komprehensif kepada para *Account Representative* tentang sistem informasi secara berkala hingga para *Account Representative* dapat memahami dengan baik sistem tersebut dan termotivasi untuk menggunakannya.
4. Pemberian *reward* atau penghargaan bagi *Account Representative* yang berprestasi, hal ini perlu dipertimbangkan baik oleh intern Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua, maupun lingkungan yang lebih luas misalnya Kantor Wilayah DJP, agar dapat memacu produktivitas dan kreativitas para *Account Representative*.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Merryana. 2008 *"Tinjauan atas Modernisasi Administrasi Perpajakan dalam Upaya peningkatan Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Menteng II"* Jakarta: STIE Perbanas
- Andhini, Aulya A. D. Dan Mardiyah, Aida A. 2006. *"Implikasi Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak"*. Dalam aulya.wordpress.com. 10 Oktober 2006
- Badan Analisa Fiskal Departemen Keuangan RI, *Kumpulan Nota Keuangan dan APBN Tahun 2005 – 2009* (Jakarta : BAF Depkeu RI, 2009)
<http://www.perbendaharaan.go.id/modul/cari/index/php>
- Direktorat Jendral Pajak Departemen Keuangan RI. *"Pedoman Pelaksanaan Tugas Account Representative"*. Jakarta, 2003.
- Fitrinawati, Ega, dan Aan Almaidah, *"Peran Account Representative yang Mendukung Layanan Prima"* Majalah Berita Pajak, 15 januari 2006. Hal 12
- Hutagaol, John. 2005 *"LTO Tonggak Modernisasi Administrasi Kantor Pajak di Indonesia"*. Dalam Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 4, Nomor 8.
- Iswahyudi, Tedy. 2005 *"Reformasi Perpajakan: Menuju Sistem Administrasi Perpajakan Yang Menopang Penerimaan Pajak"*. Dalam Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 4, Nomor 8.
- Keputusan Dirjen Pajak No: KEP-178/PJ/2004 tentang Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Direktorat Jendral Pajak Tahun 2001 sampai dengan tahun 2010.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.65/KMK.01/2002 *Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar Dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.*
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.587/KMK.01/2003 *Tentang Pembentukan AR Pada Organisasi KPP yang Modern.*
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.254/KMK.01/2004 *Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta I.*
- Koperasi Pegawai Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak. 2006. *"The Indonesian Tax In Brief"* Tinjauan Perpajakan Indonesia.

- Peraturan Dirjen Pajak No: PER-160/PJ/2006 *Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pajak (SIDJP)*
- Resmi, Siti. 2007. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Buku I, Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosdiana, Haulia. 2003. *Pengantar perpajakan konsep, teori dan aplikasi*. Jilid I. Jakarta: Yayasan Pendidikan Dan Pengkajian Perpajakan.
- Sadhani, Djazoeli. "Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Pajak". Dalam www.klikpajak.com. 23 Mei 2005.
- Saragih, Petronius. 2006 "Kita Harus Setara Dengan Negara-Negara Maju". Dalam *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Volume 5, Nomer 6.
- Sari, Ayu Puspa. 2006. "Analisis Pengaruh Keberadaan Account Representative Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Peningkatan Pelayanan Wajib Pajak di KPP BUMN". Jakarta: Fisip UI.
- Silalahi, Ulbert. 2002. "Peringkat Orientasi Pelayanan". Dalam *Jurnal Fisip Unpar POTENSIA*, Tahun VI, Nomor 11.
- Simajuntak, Robert S. 2008. "Fasilitas Perpajakan Sebagai Wujud Peningkatan Pelayanan Dalam Menunjang Investasi Dan Penerimaan". Dalam *Berita Pajak* Volume XL No. 1604 (28) 28-30. Jakarta.
- Situmorang, James R. 1995. "Pemanfaatan Teknologi Komputer Dan Komunikasi Data Dalam Sistem Informasi Dan Penerapannya Dalam Beberapa Bidang Bisnis". Dalam *Jurnal Fisip Unpar POTENSIA*, Tahun VI, Nomor 12.
- Tim Kharisma. 2003. "Petun Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar". Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2001.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 *Tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*.
- Waluyo. 2004. *Perpajakan Indonesia*. Buku 2, Edisi Revisi. Jakarta ; Salemba Empat.
- Wellyando, Ricky. 2006 "Evaluasi Atas Kinerja Pelayanan Account Representative Terhadap Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Modern Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta Khusus". Jakarta: STAN

JADWAL PENELITIAN

No.	Kegiatan	Bulan								
		Agt	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1	Pengajuan Proposal	*								
2	Studi Pustaka		****	****	****	***				
3	Pengumpulan Data	****	****	***						
4	Pengolahan Data			****	****	**				
5	Penulisan Laporan dan Bimbingan		**	****	****	****	***	*		
6	Persetujuan Sidang								*	
7	Sidang Skripsi									*
8	Penyempurnaan Skripsi									*
9	Pengesahan Skripsi									*

Keterangan :

* = Menunjukkan satuan unit waktu minggu dalam bulan

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN MAGANG/RISET

Nomor : S- 126 /WPJ.04/KP.0201/2010

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Drs. Sukardi, M.M.
NIP : 060046048
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua

menerangkan bahwa :

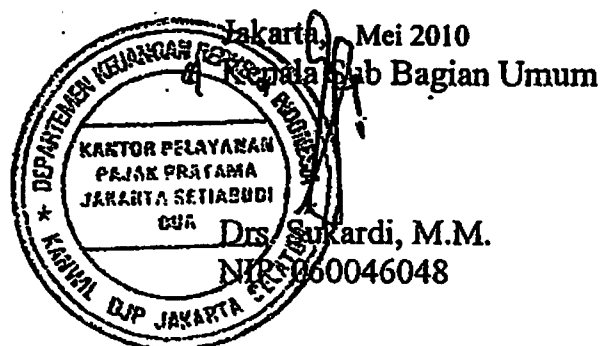
Nama : Yurri M Adriansah
NIM : 022108703
Asal Sekolah : Fakultas Ekonomi
Universitas Pakuan Bogor

Judul Skripsi : PERANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK PADA KPP PRATAMA JAKARTA SETIABUDI DUA

Alamat Rumah : Cimanggu Permai Blok B 6 No. 12 Bogor

Telah melaksanakan Magang / Riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua dari tanggal 03 Mei 2010 sampai dengan 07 Mei 2010.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yurri M Adriansah
Nomor Mahasiswa : 022108703
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan benar saya telah menghubungi instansi/ perusahaan yang akan saya jadikan lokasi penelitian, dan dari pihak perusahaan telah menyatakan kesanggupan untuk menerima dilakukannya riset/ observasi tersebut.

Adapun dari pihak perusahaan yang menerima :

Nama : Drs. Sukardi, M.M.
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum KPP Pratama Jakarta
Setiabudi Dua
Nama Perusahaan : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua
Alamat Perusahaan : Jl. HR Rasuna Said Blok B Kav. 8 Jakarta Selatan
Judul Penelitian : Peranan Account Representative Dalam Sistem
Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Peningkatan
Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi
Dua

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bogor, 31 Mei 2010

Yang menyatakan



(Yurri M Adriansah)