

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pajak, mungkin merupakan suatu hal yang paling dihindari oleh banyak orang. Hampir semua orang berusaha untuk meminimalisir peluang untuk bersinggungan dengan pajak. Hal ini disebabkan semakin berkurangnya penghasilan yang diterima akibat pajak tersebut. Akan tetapi, bagi Negara peranan pajak dalam pembangunan nasional begitu penting. Menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau Negara¹

Withholding system merupakan bagian dari reformasi perpajakan yang dilakukan pemerintah pertama kali pada 1983, pada hakikatnya telah memberi dimensi baru bagi perpajakan nasional. Utamanya menyangkut perhitungan besarnya pajak yang akan dibayar Wajib Pajak. Dihilangkan kesan sewenang-wenang fiskus, apalagi otoriter. Sejak saat itu, sebenarnya telah terbangun keseimbangan peran antara Wajib Pajak dengan Ditjen Pajak. Hal ini terlihat dengan diterapkannya *self assessment system* dalam penghitungan pajak. Walaupun saat itu dipandang berat dan diragukan banyak pihak pelaksanaannya. Dasarnya, tingkat kesadaran masyarakat demikian juga tingkat pendapatan masyarakat yang masih rendah. Namun, Ditjen Pajak kukuh melaksanakannya.

¹ Waluyo dan Wirawan B. Ilyas, *Perpajakan Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 1999) hal, 1.

Dengan sistem *self assessment*, diberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung pajaknya sendiri. Kemudian membayar sendiri ke bank atau kantor pos, dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun, perlu juga dimaklumi. Sebaik apapun kondisi perpajakan yang diterapkan suatu negara. Atau, setinggi apapun tingkat kesadaran masyarakatnya, fungsi pengawasan tetap harus dilakukan oleh pemerintah sebagai pemilik otoritas pemungut pajak. Jika tidak, maka tidak ada kontrol untuk menilai, apakah pembayaran pajak oleh masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan atau belum.

Fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu, kepatuhan Wajib Pajak cenderung rendah karena kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Simamora mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, sebaiknya pemerintah tidak hanya menggalakkan penagihan, akan tetapi perlu diimbangi dengan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan seharusnya tidak boleh lagi dilakukan “ala kadarnya” karena akan membentuk citra yang kurang baik, yang pada akhirnya akan merugikan pemerintah karena hanya membentuk sikap *tax phobia*. Masyarakat sebagai pembayar pajak berhak mendapatkan layanan yang cepat, bersih, dan memuaskan².

Salamun berpendapat bahwa penerangan sebagai bagian dari pelayanan kepada Wajib Pajak merupakan bagian yang sangat penting dari kegiatan pemungutan pajak di setiap negara, karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak sangat ditentukan oleh tingkat pengetahuan Wajib Pajak mengenai hak dan kewajibannya yang telah ditetapkan dalam

² Patar Simamora, dalam tesis “*Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Bogor*”.
<http://www.digilib.ui.edu/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=109168&lokasi=lokal>. Diakses tanggal 20 Mei 2008

undang-undang dan peraturan perpajakan³. Oleh karena itu, pelayanan kepada Wajib Pajak merupakan suatu upaya awal yang perlu dilakukan oleh DJP melalui Aparat di KPP untuk meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak atas hak dan kewajibannya termasuk didalamnya dalam melaporkan pajaknya.

Menurut SRI Mulyani saat meresmikan seluruh KPP Pratama⁴:

“Sebagai KPP Pratama. Berubahkah pelayanan kantor pajak ke arah lebih baik? Itulah di antara pertanyaan masyarakat, utamanya Wajib Pajak (WP) yang berhubungan dengan kantor pajak modern. Konsep modernisasi pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan. Tujuannya, meningkatkan kepatuhan pajak. Juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Perubahan paradigma. Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Dari semula berbasis jenis pajak, sehingga terkesan ada dikotomi, menjadi berbasis fungsi. Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak”

Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan modernisasi pajak, pelayanan KPP diharapkan menjadi lebih baik dengan lebih mengutamakan pelayanan prima yang didukung pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan pajak.

Reformasi perpajakan mencakup reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan bukan hanya memegang peranan sebagai perangkat *law enforcement*, tapi lebih penting dari itu, sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus pusat informasi perpajakan. Perlu diketahui bahwa pelayanan seharusnya tidak boleh lagi dilakukan “ala kadar”nya, karena akan membentuk citra yang

³ A. Tajakradiwirja Salamun, “Dampak Sistem Perpajakan Baru Aas Kepatuhan Wajib Pajak”, dalam makalah Seminar sehari Dua Tahun Pembaharuan Sistem Perpajakan di Indonesia dalam rangka Dies Natalis UI XXXVII, (Jakarta: FISIP UI, 1986), hal 18

⁴ <http://www.blogger.com/profile/10299668081131974455>, diakses tanggal 20 Mei 2008

kurang baik yang akan merugikan pemerintah.⁵ Ada empat langkah yang harus ditempuh dalam reformasi pajak. Pertama, reformasi moral, etika, dan integritas aparat pajak. Kedua, reformasi kebijakan. Ketiga, reformasi pelayanan terhadap masyarakat. Dan keempat, reformasi pengawasan pemenuhan kewajiban dari Wajib Pajak.⁶

Seperti yang diungkapkan Soemarno, organisasi perpajakan (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak) perlu disesuaikan dengan kebutuhan sistem perpajakan yang baru⁷. Untuk itu, organisasi tersebut harus dapat mencerminkan fungsi-fungsi:

- a. Pelayanan administratif kepada Wajib Pajak;
- b. Audit terhadap Wajib Pajak;
- c. Ekstensifikasi Wajib Pajak; dan
- d. Bimbingan dan penyuluhan

Berdasarkan fungsi-fungsi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak melakukan perbaikan dari segi administratif, pengawasan, dan penyuluhan secara terus-menerus.

Boyd juga mengemukakan betapa pentingnya reformasi pajak dalam menciptakan sistem perpajakan yang baik seperti dalam kutipan berikut:

“Tax reform is a loaded phrase. One man’s reform may be another’s outrage. Tax reform is much more complex than lowering or raising taxes. It implies shifting the burden among taxpayers, or changing the financial activity being taxed. Tax reform should seek to establish a system that is fairer, simpler, and guarantees to the government a stable source of revenue. A tax that is simple to understand, easy to comply with and economical to collect forms the basis of a good tax structure”⁸.

⁵ Haula Rosdiana, *Pajak: Teori dan Kebijakan*, (Divisi Administrasi Fiskal Pusat Kajian Ilmu Administrasi FISIP UI, 2004), hal. 64.

⁶ Guntoro Soewarno, *Menegakkan Moral, Modernisasi Administrasi*, Suplemen Khusus Media Indonesia, 12 Desember 2005, hal. 5.

⁷ B. Wiwoho (editor), *Prospek dan Faktor Penentu Reformasi Perpajakan* (Jakarta: PT. Bina Rena Pariwara, 1990), hal, 73.

⁸ Thomas Boyd, *Tax Reform In Global Economy: Shifting The Tax Burden*, Review of Bussiness, Musim Panas 2005, hal. 48

Dan hal ini telah menjadi komitmen seluruh jajaran DJP, yang tersurat dalam visi “Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat“. Visi ini terkandung dalam Keputusan DJP Kep-443/PJ/200.

Untuk menjalankan visi tersebut, DJP juga telah menetapkan empat misi utama.

Misi itu antara lain:

1. Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak, yang menpu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan UU Perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi (bidang fiskal)
2. Mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang meminimalkan distorsi (bidang ekonomi)
3. Mendukung proses demokratisasi bangsa (bidang politik)
4. Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir (bidang kelembagaan).⁹

Dari salah satu misi tersebut disebutkan bahwa untuk mencapai visi DJP tersebut diperlukan siatu sistem administrasi perpajakan yang senantiasa selalu diperbaharui atau dengan kata lain sistem administrasi perpajakan modern. Karakteristik sistem administrasi perpajakan modern ini adalah:

1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini

⁹ Ibid.

2. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara on-line
3. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (e-SPT)
4. Monitoring kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profit Wajib Pajak
5. Wajib Pajak yang diadministrasikan di KPP Madya hanya Wajib Pajak tertentu saja, yaitu sekitar 500 WP

Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, DJP juga mengeluarkan kebijakan berupa SE-391/PJ/2002 tentang Penegakan Disiplin Aparat Pajak untuk Mendukung system *Self Assessment*. Dalam peraturan ini disebutkan untuk menciptakan kepercayaan dan kepatuhan antara fiskus dan Wajib Pajak dilakukan dengan pendekatan internal dan eksternal. Pendekatan eksternal berhubungan dengan Wajib Pajak dilakukan seperti pelayanan prima kepada Wajib Pajak, petunjuk, konsultasi, pendidikan kepada Wajib Pajak serta pelaksanaan pemeriksaan dan penagihan pajak sesuai dengan peraturan. Sedangkan pendekatan internal berhubungan dengan aparat pajak yang harus disiplin, memiliki tingkah lakuyang baik, bekerja secara efektif dan memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan baik dan ramah.

Dengan reformasi administrasi perpajakan, diharapkan Wajib Pajak dapat memperoleh manfaat antara lain:

1. Wajib Pajak akan memperoleh pelayanan yang lebih baik karena didukung oleh pegawai yang profesional.

2. Permasalahan perpajakan yang dihadapi Wajib Pajak dapat diselesaikan secara lebih cepal sehingga kepastian hukum lebih terjamin.
3. Hak dan Kewajiban perpajakan Wajib Pajak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Dalam rangka menjalankan reformasi perpajakan, mantan Dirjen Pajak Hadi Poernomo berupaya memperbaiki citra aparat pajak salah satunya dengan menggagaskan reformasi moral dan etika. Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh instansi ini dengan mengedepankan sentuhan agama ketika sanksi sosial dan sanksi hukum dianggap tidak lagi mampu memperbaiki sebuah citra. Di kantor pusat dan kantor pajak lainnya, setiap adzan berkumandang terlihat para staf dan pejabat akan menuju tempat ibadah untuk menunaikan salat berjamaah. Menurutnya agama diharapkan bisa menjadi pengendali diri bagi setiap aparat pajak.

Selain pendekatan-pendekatan di atas, dalam rangka menerapkan misi yang ditetapkan DJP pun mulai melakukan proyek pendirian KPP Modern. Karakteristik khusus dari KPP Modern antara lain:

- a) Struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, bukan jenis pajak (mencakup fungsi pelayanan, fungsi pengawasan, fungsi pemeriksaan, fungsi penagihan, dan fungsi keberatan),
- b) Penggabungan KPP, KPPBB, dan Karikpa yang semuanya berkaitan dengan WP untuk membuat satu basis pelayanan,
- c) Menerapkan sistem komunikasi modern yang mengandalkan komputer sehingga tercipta *bulit in control*,

- d) Aparat pajak yang ditingkatkan pengetahuannya dibandingkan dengan aparat pada KPP biasa yang masih spesialisasi,
- e) Adanya perbaikan sarana dan prasarana kantor,
- f) Peningkatan remunerasi kepada aparat yang menjadi pelaksana di kantor yang sarana dan prasarananya sudah diperbaiki,
- g) Memperkenalkan kode etik pegawai yang merupakan paket penting untuk memperbaiki *good corporate governance*,
- h) Memperkenalkan *Account Representative*, dan
- i) Memperkenalkan *tax payer bill of right*.

Sistem yang digunakan dalam KPP Modern memperkenalkan fungsi *Account Representative* bagi Wajib Pajak. *Account Representative* disini merupakan perwujudan dari salah satu program DJP yaitu “Kenalilah Wajib Pajakmu” dan diharapkan kantor pajak dapat mengenal dengan baik Wajib Pajaknya secara profesional. Mereka mendapat tugas untuk menjadi pembina, pengawas dan melayani sejumlah Wajib Pajak. Disamping itu, *Account Representative* juga bertindak sebagai sumber informasi serta melakukan koordinasi dengan seksi lainnya terkait dengan pemberian pelayanan dan atau penegakan hukum di Kanwil dan KPP Modern.

Pada awalnya sistem KPP Modern diterapkan pada *Large Taxpayer Office (LTO)* atau Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (KPP WP Besar) pada tahun 2002 melalui Keputusan Menteri Keuangan No. 65/KMK/01/2002. Dalam motto LTO, usaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan juga terlihat yaitu “*Committed to best service and high standard*”.¹⁰

¹⁰ Liberty Pandiangan, *Pelayanan, Wajah Kantor Pajak*, <http://www.bisnis.com>, diakses tanggal 15 Desember 2007.

Perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan merupakan hal yang mutlak harus dilakukan. *Account Representative* berfungsi untuk menjembatani antara KPP dengan Wajib Pajak serta mengoptimalkan fungsi bimbingan, konsultasi, dan pembinaan kepada Wajib Pajak. Dengan kata lain AR adalah pegawai yang ditunjuk sebagai liaison officer antara KPP dengan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, edukasi, asistensi, serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi. Fasilitas tersebut antara lain Website, Call Centre, Complaint Centre, e-Filling, e-SPT, One-Line Payment. Untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan produktivitas aparat, akan didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi. Secara bertahap sistem informasi baru ini, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP) akan diterapkan. Sistem ini menerapkan *Case Management* (Manajemen Kasus) dan *work flow system* (alur kerja), sehingga memungkinkan setiap proses kegiatan menjadi terukur dan terkontrol.

Selain melalui *reformasi perpajakan* dan pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan, kepatuhan dari Wajib Pajak juga sangat diperlukan untuk mencapai target penerimaan seperti yang telah dicanangkan oleh pemerintah. Kepatuhan perpajakan oleh Safri Nurmantu didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya¹¹. Lebih lanjut, Nurmantu membagi kepatuhan dalam dua macam yakni kepatuhan formal yaitu suatu

¹¹ Safri Nurmantu, *Pengantar Perpajakan*, Granit, 2003, hal. 148

keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, serta kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan (sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan).

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas SDM, ketentuan perpajakan, dan Sistem Informasi Perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat Wajib Pajak akan terpenuhi jika SDM melaksanakan tugasnyasecara professional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya dan Wajib Pajak merasa kompensasi pajak telah memenuhi harapan, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Keputusan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan seiring dengan era *Service Quality* mengharuskan DJP menghargai *external constituencies* yaitu masyarakat yang dilayani¹². Bagi DJP pelanggan eksternal (*external constituencies*) adalah Wajib Pajak¹³.

Berbagai langkah yang dilakukan DJP untuk meningkatkan pelayanan diharapkan semakin memuaskan Wajib Pajak dan erakhir dengan semakin patuhnya Wajib Pajak tersebut. Sebab salah satu faktor yang dipercaya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, yaitu dengan melaksanakan pelayanan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dalam masyarakat.¹⁴

Seperti yang diungkapkan oleh Brooks, mewujudkan *fair tax system*, meningkatkan *taxpayer service*, maupun mengembangkan *taxpayer assistance*

¹² Amy Y.S Rahayu. "Fenomena Sektor Pulik dan era Service Quality (ServQual)" *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*/ No.1/Vol.III, hal.7

¹³ B. Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hal 33

¹⁴ Agung Budiwijaya. "Pelayanan Prima", *Berita Pajak* No 1565/Tahun XXXV, 2003 hal. 24

merupakan beberapa upaya yang diciptakan untuk mempermudah masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya serta meningkatkan tingkat kepercayaan public. Untuk meningkatkan kepatuhan sukarela, administrator pajak wajib memberikan pelayanan kepada pembayar pajak secara konsisten, netral (*impartial*), ramah (*courteous*), dan tepat waktu¹⁵. Dari hal tersebut, dapat dilihat bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, maka pelayanan kepada Wajib Pajak merupakan suatu hal yang perlu dilakukan karena dari pelayanan tersebut diharapkan tumbuh kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri yang mengarah pada timbulnya kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela.

B. Permasalahan

Modernisasi Administrasi Perpajakan diharapkan memberikan efek yang positif bagi pelaksanaan administrasi dan pelayanan pajak, seperti yang telah diungkapkan oleh Salamun bahwa pelayanan kepada Wajib Pajak merupakan bagian yang sangat penting dari kegiatan pemungutan pajak di setiap negara, karena mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, maka dalam penelitian ini pertanyaan penelitian adalah:

1. Apakah terdapat hubungan antara Pelayanan Petugas TPT dan AR dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan Kewajiban Perpajakannya di KPP Pratama Jakarta Pademangan?
2. Bagaimanakah kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut ?

¹⁵ Brooks, 2001;26, seperti dikutip Yohanes Sigit Subandriawan dalam tesis: Pengaruh Program Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Badan Wilayah Kerja KPP Jakarta Cempaka Putih, 2006

C. Tujuan

Penelitian ini disusun dengan tujuan antara lain untuk:

1. Menunjukkan hubungan antara Pelayanan Petugas TPT dan AR dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Jakarta Pademangan.
2. Menunjukkan kekuatan hubungan antara kedua variabel yaitu Pelayanan Petugas TPT dan AR dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Jakarta Pademangan.

D. Signifikansi Penelitian

1. Signifikansi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi penelitian-penelitian sejenis berikutnya, khususnya penelitian mengenai Pelayanan Petugas TPT dan AR dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya Pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan . Selain itu penelitian ini diharapkan dipakai sebagai literatur yang dapat memperkaya kajian ilmu administrasi fiskal.

2. Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam menganalisis upaya yang dilakukan Pelayanan Petugas TPT dan AR dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya upaya mempertahankan dan meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Dan

akhirnya juga dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai peneanaan *Withholding Tax* atas penghasilan yang diterima masyarakat

E. Sistematika Penulisan

Pembahasan penelitian dalam skripsi ini akan dibagi ke dalam beberapa bagian pembahasan dengan sistematika penyajian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar balakang permasalahan, pokok permasalahan yang menjadi pertanyaan penelitian, tujuan penulisan, signifikansi penelitian, baik bagi kalangan akademis maupun praktisi, pembahasan pada penelitian sebelumnya, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka, konstruksi model teoritis, model analisis, hipotesis, operasionalisasi konsep, metode penelitian (pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data, serta keterbatasan penelitian)

BAB III GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN .

Bab ini menguraikan keadaan KPP Pratama Jakarta Pademangan Pasca Fungsi KPP Pratama Jakarta Pademangan , dan jenis usaha Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pademangan , struktur organisasi, gambaran keadaan Seksi Pengawasan dan Konsultasi, penggunaan teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung pekerjaan AR dan Aparat Pajak lainnya, tugas-tugas AR dan Aparat Pajak lainnya dalam ruang lingkup pekerjaannya serta pengawasan kinerja AR dan Aparat Pajak lainnya di lingkungan Pratama Jakarta Pademangan

BAB IV ANALISIS MENGENAI UPAYA PELAYANAN PETUGAS TPT DAN AR DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAPORKAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA DI KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN .

Bab ini berisi data-data yang dijadikan bahan pertimbangan bagi penulis untuk menganalisis hubungan pelaksanaan *withholding tax* dengan penerimaan pajak di KPP.

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini menguraikan simpulan dari pembahasan analisis pada bab-bab sebelumnya dan penulis mencoba mengajukan saran-saran sebagai masukan atas upaya pemecahan permasalahan yang ada.