



UNIVERSITAS INDONESIA

**TINJAUAN ATAS SOSIALISASI PERATURAN PERPAJAKAN
DAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM
UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**

ESTHER YOHANNAH

0806351193

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 REGULER AKUNTANSI
DEPOK
JANUARI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Esther Yohannah

NPM : 0806351193

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Januari 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Esther Yohannah
NPM : 0806351193
Proram Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Tinjauan Atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan Dan Kinerja *Account Representative* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dini Marina, S.E., M.Com.

Ketua : Wasilah, S.E., M.E.

Anggota : Mafrizal Heppy, Ak., MBA.

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 20 Januari 2012

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, karena dengan berkat dan tuntunan-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Kedua orang tua yang telah banyak membantu penulis dalam doa dan dukungan moral, material, serta perhatian yang tiada hentinya agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat membuat mama dan papa bangga dan bahagia. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak dan adik, Grace dan Isaac, yang telah banyak menghibur dan membantu di hari-hari penulisan skripsi ini sehingga penulis tetap semangat dan tidak mudah putus asa. Terima kasih yaa sudah meluangkan waktu liburannya untuk membantu mengetik skripsi ini.
2. Ibu Riama Situmorang, great aunt! Terima kasih sudah membimbing selama penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dini Marina, S.E., M.Com. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing, mengarahkan, dan mendengarkan berbagai cerita dari proposal hingga selesainya skripsi ini. Terima kasih banyak Ibu.
4. KPP Pratama Jakarta Pademangan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi objek penelitian skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Elijah Setiawan, Ibu Isa Mariana, Bapak Bachtiar Putut Rahardjo, Ibu Sinta Ardhiani, Bapak Deddy Mufti, Bapak Fandi Edi Cahyono, Bapak Supriyadi, Bapak Patrick dan Bapak Arif serta seluruh pegawai dan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan yang telah menyediakan waktu untuk

wawancara dan memberikan informasi terkait dengan penulisan skripsi ini.

5. Bapak Mafrizal Heppy, Ak., MBA. dan Ibu Wasilah, S.E., M.E. selaku dosen penguji atas kesediaannya untuk menguji dan memberikan saran dan kritik yang membangun guna meningkatkan kualitas skripsi ini.
6. Dosen dan seluruh staf pengajar FEUI, untuk semua pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan selama kuliah di FEUI. Terima kasih Bapak dan Ibu.
7. Teman-teman FEUI angkatan 2008. Ucapan terima kasih khusus penulis berikan kepada Tika, Natali, Monita, Sam, Arnold, Ingan, Sita, Wardah, Echi, makasih ya buat semuanya, kalau pun udah lulus kita masih harus sering ketemu yaaa. Untuk Christy, Ben, Frisky, Ote, Icut, dan yang lainnya, semangat skripsi, kuliah, dan laporan magangnya kawan!
8. Semua teman-teman VOI FEUI, terima kasih ya atas bantuan dan dukungan dari kalian. Terkhusus untuk chairman kita, si tika, akhirnya tik kita dinyanyiin pas yudisium juga!!
9. Serta semua pihak yang membantu namun namanya tidak dapat disebutkan satu per satu karena keterbatasan tempat dan halaman.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Januari 2012

Esther Yohannah

ABSTRAK

Nama : Esther Yohannah
Program Studi : S1 Reguler Akuntansi
Judul : Tinjauan Atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan Dan Kinerja *Account Representative* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan)

Skripsi ini membahas mengenai pelaksanaan sosialisasi peraturan perpajakan dan kinerja *Account Representative* dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya di salah satu kantor pajak di Jakarta Utara, yaitu KPP Pratama Jakarta Pademangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memaparkan cara-cara dan kendala sosialisasi yang dihadapi oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan serta menggambarkan peran *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini kebanyakan dilakukan melalui wawancara terstruktur dengan enam petugas pajak (*Account Representative* dan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi) serta sepuluh orang Wajib Pajak efektif yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pademangan yang juga menjadi fokus dalam pembahasan penelitian ini. Data lainnya yang berupa hasil tabulasi dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan masih kurangnya kesadaran dan penolakan Wajib Pajak untuk memahami perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian diharapkan adanya peran aktif *Account Representative* dan sosialisasi yang masih harus terus dilakukan dan ditingkatkan, baik dari segi media/cara sosialisasi, materi, dan frekuensi sosialisasi.

Kata kunci :

Sosialisasi peraturan perpajakan, kinerja *Account Representative*, kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Name : Esther Yohannah
Study Program : S1 Regular Accounting
Title : Review on Socialization of Tax Regulations and Performance of Account Representative in Effort to Increase Taxpayers' Compliance

This research discusses the implementation of socialization of laws and regulations on taxation and Account Representative's performance in helping taxpayers meet the obligations of taxation in one of the tax offices in North Jakarta, KPP Pratama Jakarta Pademangan. The purposes of this study are to describe the ways of socialization and constraints faced by the KPP Pratama Jakarta Pademangan and to describe the roles of Account Representative in improving taxpayers' compliance. This study is a descriptive qualitative research design. The approach used in this research is mostly conducted through structured interviews with six officers taxes (Account Representative and Head of Supervision and Consultation), and ten effective taxpayers listed on KPP Pratama Jakarta Pademangan who also became a focus in the discussion of this research. Other data in the form of tabulated results were analyzed descriptively. The results show that there is still a lack of awareness and denial of the taxpayers to understand about taxation and to fulfill taxation obligations. It is expected that the active role of Account Representative and socialization still need to be done and improved continuously, in terms of media /socialization methods , material, and frequency of socialization.

Key words :

Tax Regulations Socialization, Account Representative's Performance, Taxpayers' Compliance

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Esther Yohannah

NPM : 0806351193

Program Studi : Sarjana

Departemen : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Tinjauan Atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan Dan Kinerja *Account Representative* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan)

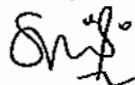
beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini. Universitas Indonesia bebas menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dari sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 20 Januari 2012

Yang Menyatakan



(Esther Yohannah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK/ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
2. LANDASAN TEORI	10
2.1 Perpajakan	10
2.1.1 Definisi Pajak	10
2.1.2 Jenis-Jenis Pajak	11
2.1.3 Fungsi Pajak	13
2.1.4 Wajib Pajak	14
2.1.5 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	15
2.2 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	16
2.3 Surat Pemberitahuan (SPT)	17
2.4 Surat Tagihan Pajak (STP)	18
2.5 Reformasi Perpajakan di Indonesia	20
2.6 <i>Account Representative</i>	22
2.6.1 Definisi <i>Account Representative</i>	23
2.6.2 Tugas <i>Account Representative</i>	24
2.6.3 Definisi Kinerja	26
2.7 Sosialisasi Perpajakan	27

2.8 Kepatuhan Wajib Pajak	28
3. GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN DAN METODE PENELITIAN	30
3.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Jakarta Pademangan	30
3.1.1 Kedudukan	30
3.1.2 Lingkungan strategis yang berpengaruh	31
3.1.3 Visi dan Misi	33
3.2 Kebijakan, Program, dan Kegiatan Yang Dilakukan Oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan	34
3.3 KPP Pratama Jakarta Pademangan sebagai KPP yang modern	38
3.4 Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan	39
3.5 Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan <i>Account Representative</i>	41
3.6 Objek dan Metode Penelitian	45
3.6.1 Objek Penelitian	46
3.6.2 Metode Penelitian	46
3.6.3 Tempat Penelitian	47
3.6.4 Jenis, sumber dan teknik pengumpulan data	48
3.6.5 Indikator Kinerja AR dan Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan.....	50
4. PEMBAHASAN	53
4.1 Profil Responden.....	53
4.2 Sosialisasi Perpajakan	55
4.2.1 Media Sosialisasi.....	55
4.2.2 Penyuluhan Pajak	56
4.2.2.1 Materi Sosialisasi	56
4.2.2.2 Metode dan Media Penyuluhan	57
4.2.2.3 Waktu Penyuluhan	58
4.2.2.4 Penguasaan Materi Oleh Penyuluh	59
4.2.3 Cara Sosialisasi	60
4.2.4 Penyelenggara Sosialisasi	61
4.3 Kinerja <i>Account Representative</i>	63
4.3.1 Tanggung Jawab <i>Account Representative</i>	63
a. Menangani Wajib Pajak	63
b. Menginformasikan Perubahan Peraturan	64
c. Merespons Pertanyaan Dan Permintaan	64
4.3.2 Tugas <i>Account Representative</i> Berhubungan Dengan WP	65

a. Melaksanakan Pengawasan Dan Bimbingan	65
b. Membuat dan Memutakhirkan Profil WP	66
c. Menganalisis SPT	66
d. Menginformasikan Peraturan Perpajakan	67
4.3.3 Tugas <i>Account Representative</i> Berhubungan Dengan Atasan	67
4.3.4 Kode Etik Pegawai Bersifat Kewajiban	70
a. Menghormati Agama, Budaya, Kepercayaan, dan Adat Istiadat Orang Lain	70
b. Bekerja Secara Profesional	70
c. Mengamankan Data Dan/Atau Informasi Yang Dimiliki Oleh DJP.	71
d. Pelayanan Kepada WP, Sesama Pegawai, Dan Pihak Lain Yang Memerlukasn	71
e. Menaati Perintah Kedinasan	72
f. Bertanggung Jawab Dalam Penggunaan Barang Inventaris Milik DJP	73
g. Menaati Ketentuan Jam Kerja Dan Tata Tertib Kantor	73
h. Menjadi Panutan Yang Baik Bagi Masyarakat Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan.....	74
i. Bersikap, Berpenampilan, Dan Bertutur Kata Yang Sopan.....	74
4.3.5 Kode Etik Pegawai Bersifat Larangan	75
a. Menerima Segala Pemberian Dalam Bentuk Apapun	75
b. Menyalahgunakan Data Dan Informasi Dirjen Pajak	76
4.4 Analisis Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan KPP Pademangan	77
4.5 Analisis Kinerja <i>Account Representative</i> di KPP Pademangan.....	81
4.4 Kondisi dan Analisis Kepatuhan Wajib Pajak	83
5. KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.1 Keterbatasan	91
5.3 Saran	91
DAFTAR REFERENSI	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Penerimaan Pajak Negara (miliar rupiah), 2007-2011	1
Tabel 3.1	Klasifikasi Lapangan Usaha yang Ditangani KPP Pratama Jakarta Pademangan	32
Tabel 3.2	Wilayah Kerja dan Jumlah AR di Maing-Masing Waskon	42
Tabel 3.3	Operasionalisasi Indikator Kinerja <i>Account Representative</i> dan Sosialisasi Perpajakan	51
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Wawancara (<i>Account Representative</i> , Kepala Seksi Waskon, dan Wajib Pajak)	53
Tabel 4.2	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Jakarta Pademangan Tahun 2009 - 2011	84
Tabel 4.3	Jumlah SPT Masa PPh dan PPN dan SPT Tahunan yang masuk di KPP Pratama Jakarta Pademangan pada Tahun 2009 - 2011	85
Tabel 4.4	Jumlah Surat Tagihan Pajak yang Dikeluarkan oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan pada Tahun 2009 - 2011	86
Tabel 4.5	Penerimaan Pajak KPP Pratama Jakarta Pademangan pada Tahun 2009 – 2011 (Periode Januari – Oktober)	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi dan Data <i>Account Representative</i> Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pademangan	99
Lampiran 2	Laporan Kegiatan Sosialisasi Peraturan Perpajakan KPP Pratama Jakarta Pademangan Tahun 2010 - 2011	101
Lampiran 3	Daftar Pertanyaan Wawancara	105



BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Penerimaan pajak memegang peranan yang krusial di hampir setiap negara. Sesuai dengan fungsinya sebagai *budgeter*, penerimaan perpajakan merupakan sumber pendapatan yang utama dalam APBN. Selama lima tahun terakhir, penerimaan perpajakan rata-rata sekitar tujuh puluh persen dari total pendapatan negara. Karena peranan pajak yang semakin penting, penerimaan perpajakan membutuhkan sistem pengelolaan serta peningkatan pengawasan dan pelayanan yang semakin prima sehingga penerimaan perpajakan dapat dioptimalkan sesuai dengan situasi/kondisi perekonomian dan kemampuan masyarakat.

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Pajak Negara (miliar rupiah), 2007-2011

Sumber Penerimaan	2007 ¹⁾	2008 ¹⁾	2009 ¹⁾	2010 ²⁾	2011 ³⁾
Penerimaan Perpajakan	490,988	658,701	619,922	743,326	839,54
Pajak Dalam Negeri	470,052	622,359	601,252	720,765	816,422
Pajak Penghasilan	238,431	327,498	317,615	362,219	414,498
Pajak Pertambahan Nilai	154,527	209,647	193,067	262,963	309,335
Pajak Bumi dan Bangunan	23,724	25,354	24,27	25,319	27,676
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	5,953	5,573	6,465	7,156	-
Cukai	44,679	51,252	56,719	59,266	60,712
Pajak Lainnya	2,738	3,035	3,116	3,842	4,201
Pajak Perdagangan Internasional	20,936	36,342	18,67	22,561	23,118
Bea Masuk	16,699	22,764	18,105	17,107	17,988
Pajak Ekspor	4,237	13,578	565	5,454	5,13
Catatan:	Perbedaan satu digit dibelakang terhadap angka penjumlahan karena pembulatan				
	1) Realisasi Januari – Desember				
	2) Realisasi (Angka Sementara)				
	3) APBN				
Sumber:	Departemen Keuangan oleh Badan Pusat Statistik Republik Indonesia				

Penerimaan pajak tentu tak lepas dari kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui pelaporan dan pembayaran pajaknya. "Fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya masih sangat rendah," ujar Menteri Keuangan, Agus Martowardojo, dalam peluncuran Sensus Pajak Nasional di Jakarta Utara, Jumat (30/9/2011). Beliau juga menuturkan bahwa saat ini, orang pribadi yang menyerahkan SPT-nya hanya 8,5 juta Wajib Pajak. Padahal penduduk yang aktif bekerja ada 110 juta orang. Hal ini menunjukkan bahwa rasio SPT terhadap kelompok pekerja aktif itu hanya 7,7 persen. Sementara untuk badan usaha hanya 466.000 badan yang menyerahkan SPT. Padahal badan usaha yang berdomisili tetap dan aktif ada lebih dari 12 juta badan. Artinya, kepatuhan Wajib Pajak badan relatif rendah karena jumlahnya itu hanya 3,6 persen dari jumlah badan yang ada.

Sebagai upaya peningkatan sistem pengelolaan dan pelayanan perpajakan yang lebih prima serta peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dilakukanlah upaya modernisasi dan reformasi perpajakan. Reformasi secara umum telah dilakukan dalam tubuh Departemen Keuangan, begitu pula halnya dengan reformasi di bidang perpajakan. Reformasi perpajakan dimulai sejak tahun 1983 dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 6 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dimana dilakukan perubahan atas sistem pemungutan pajak dari sistem *official assessment* menjadi sistem *self assessment*. Namun, seiring dengan perkembangan dunia bisnis dan usaha, dilakukan juga amandemen-amandemen atas beberapa peraturan dalam Undang-Undang Perpajakan. Ada pun amandemen-amandemen tersebut dilakukan di tahun 1994 sebagai respons pemerintah akan perkembangan perekonomian nasional dan menguatnya pengaruh globalisasi dunia yang diikuti dengan pembuatan empat undang-undang baru di bidang perpajakan; tahun 2000 dengan pembuatan lima undang-undang perpajakan yang baru; dan terakhir kali di tahun 2002 dimana pemerintah mengeluarkan UU Nomor 14 tahun 2002 mengenai Pengadilan Pajak (PP). Sedangkan modernisasi perpajakan lebih berfokus pada perbaikan administrasi dan pelayanan perpajakan. Perombakan secara bertahap ini meliputi perombakan/perubahan dalam peraturan perpajakan, birokrasi dan/atau struktur

organisasi yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Menurut Darmin Nasution (dalam Tabloid Diplomasi, 2009), reformasi perpajakan merupakan kombinasi dari tiga pilar, yaitu :

1. Perombakan struktur organisasi Dirjen Pajak, dari organisasi yang didasarkan pada jenis pajak menjadi organisasi yang *functional base*.
2. Perubahan kebijakan dengan mengamandemen 3 (tiga) Undang-Undang perpajakan yang paling utama, walaupun yang baru selesai saat ini baru 2, yaitu pertama mengenai UU Ketentuan Umum Perpajakan, kedua mengenai UU Hukum Perpajakan, dan yang ketiga adalah UU Pajak Penghasilan. Perubahan utama yang dilakukan di dalam UU yang pertama adalah menyeimbangkan hak dan kewajiban Wajib Pajak dengan hak dan kewajiban petugas pajak. Ada banyak hal yang juga diubah dalam UU PPh, termasuk di dalamnya sistem insentif, penurunan tarif berbagai pajak, dan lain-lainnya, tetapi sudah memasukkan aspek-aspek dan sistem insentif untuk memiliki NPWP.
3. Intensifikasi dan ekstensifikasi, yang intinya adalah membuat metode agar dapat sekaligus memonitor dan mengukur *compliance* Wajib Pajak dan pada saat yang sama juga dapat mengukur dan memonitor *compliance* dari petugas pajak.

Berlangsungnya sistem modernisasi perpajakan dalam lingkungan Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu wujud nyata reformasi birokrasi. Guna mendukung langkah reformasi birokrasi ini, pelayanan prima tentu sangat diperlukan agar penerimaan negara yang bersumber dari pajak dapat ditingkatkan. Hal ini juga terlihat dari dibentuknya sistem fungsi *Account Representative* sejak tahun 2002 di Indonesia bersamaan dengan saat dibentuknya KPP Wajib Pajak Besar Satu sebagai pihak yang dapat memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Fungsi *Account Representative* ini diharapkan dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak melalui kegiatan intensifikasi Wajib Pajak (pembuatan profil Wajib Pajak yang nantinya dapat dipergunakan sebagai dasar acuan/tahap awal pemeriksaan pajak) dengan tujuan akhir pemeriksaan pajak yang

dapat menjadi lebih fokus dan dapat memberikan hasil pemeriksaan yang lebih akurat dan berkualitas.

Account Representative (AR) merupakan petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern, yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008. *Account Representative* (AR) memiliki kewajiban untuk melaksanakan pengawasan atas kepatuhan kewajiban perpajakan, memberikan bimbingan mengenai perpajakan kepada Wajib Pajak, dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak (baik WP Orang Pribadi maupun WP badan). Setiap *Account Representative* (AR) bertugas untuk mengawasi beberapa Wajib Pajak. Biasanya jumlah *Account Representative* di setiap KPP maksimal 40 (empat puluh) orang. Mereka harus memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, bersikap proaktif, dan dapat melayani Wajib Pajak dengan baik. Kinerja *Account Representative* yang baik dan prima dalam memberi pelayanan dan informasi bagi Wajib Pajak akan meningkatkan pemahaman dan kepatuhan Wajib Pajak terkait pemenuhan kewajiban pajaknya.

Di sisi lain, dampak dari adanya beberapa perubahan dalam Undang-Undang perpajakan juga mengharuskan dilakukannya sosialisasi perpajakan terhadap masyarakat agar kesadaran pajak dan kepatuhan Wajib Pajak juga dapat meningkat. Seperti tertera dalam penelitian James, et al. (2010), individu akan melaporkan pajaknya lebih rendah ketika kewajiban perpajakan mereka tidak pasti tetapi kemungkinan ini dapat dikurangi bila kantor atau instansi pajak dapat menyediakan informasi dengan biaya rendah kepada Wajib Pajak. Salah satu upaya pemberian informasi perpajakan ke masyarakat dan Wajib Pajak adalah melalui kegiatan sosialisasi pajak. Sosialisasi peraturan dan tata cara perpajakan ini dapat dilakukan dalam banyak cara, antara lain melalui penyuluhan, internet, iklan televisi, dan pemberdayaan petugas pajak untuk melakukan konseling terhadap Wajib Pajak. Bahkan, Direktorat Jenderal Pajak juga mengatur pembentukan tim sosialisasi perpajakan dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-114/PJ./2005 di lingkungan Direktorat Penyuluhan Perpajakan. Dengan adanya sosialisasi yang baik, masyarakat dan Wajib Pajak dapat memahami

peraturan perpajakan yang berlaku dan dapat mengetahui dengan jelas hak dan kewajiban perpajakannya sehingga dengan sendirinya para Wajib Pajak diharapkan dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dan tidak mengalami kebingungan atau ketidakpastian karena perubahan/reformasi perpajakan yang ada.

Sebagai pihak yang ikut berperan dalam memberikan sosialisasi perpajakan kepada Wajib Pajak, *Account Representative* dan tim sosialisasi yang terlibat harus menyiapkan dan menguasai materi yang akan disosialisasikan. Sebagai tindak lanjutnya, mereka harus mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari Wajib Pajak apabila Wajib Pajak belum memahami materi yang disosialisasikan. Bentuk media sosialisasi juga turut membantu masyarakat dalam memahami peraturan-peraturan perpajakan, terutama ketika ada peraturan-peraturan pajak terbaru yang diterbitkan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian melalui studi kasus di salah satu Kantor Pelayanan Pajak dan memberi judul atas penelitiannya yaitu **“Tinjauan Atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan Dan Kinerja Account Representative Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan).”**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah cara-cara pelaksanaan sosialisasi peraturan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pademangan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sosialisasi peraturan pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan?
3. Apa peran *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, baik WP perorangan maupun WP badan?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui cara-cara pelaksanaan sosialisasi pajak yang dilakukan KPP Pratama Jakarta Pademangan.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam sosialisasi peraturan perpajakan oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan.
3. Untuk mengetahui peran *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, baik WP perorangan maupun WP badan.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Bagi *Account Representative* :

Memberikan kritik membangun atas pemberdayaan peran *Account Representative* dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada Wajib Pajak dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, orang pribadi dan badan.

Bagi KPP Pademangan :

Memberi masukan dan saran atas cara pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang efektif bagi Wajib Pajak KPP Pademangan dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat atas peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku.

Bagi Wajib Pajak (orang pribadi dan badan) :

Memberi pemahaman tentang peran, tugas, dan tanggung jawab *Account Representative* dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menginformasikan kepada Wajib Pajak mengenai pentingnya sosialisasi peraturan pajak dalam meningkatkan pemahaman WP akan peraturan yang berlaku, penghitungan pajaknya, penyetoran SPT, dan respons terhadap surat himbauan yang diterima dari *Account Representative*.

1.5. METODE PENELITIAN

1. Kepustakaan (Studi literatur)

Kepustakaan sebagai bahan informasi yang ada hubungannya dengan sosialisasi perpajakan, peran AR, dan kepatuhan pajak, seperti buku literatur, majalah, indeks koran, dan lain-lain.

2. Pengumpulan data

Data Sekunder

Terdiri dari berbagai dokumen KPP Pademangan, internet, dan lain-lain.

Data Primer

Observasi/Pengamatan

Metode pengamatan atau observasi merupakan pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada objek yang sedang diteliti atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penulisan penelitian ini, penulis mengadakan pengamatan langsung pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pademangan.

Wawancara/Interview

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan *Account Representative*, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, dan Wajib Pajak, baik orang pribadi maupun badan dan personil KPP Pademangan yang dianggap mampu memberikan jawaban yang diperlukan.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : Pendahuluan

Berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini antara lain akan menguraikan definisi, prinsip, mekanisme, dan manfaat sosialisasi perpajakan, definisi, tanggung jawab, dan peran *Account Representative*, definisi kepatuhan Wajib Pajak.

BAB III : Gambaran Umum KPP Pratama Jakarta Pademangan dan Metode Penelitian

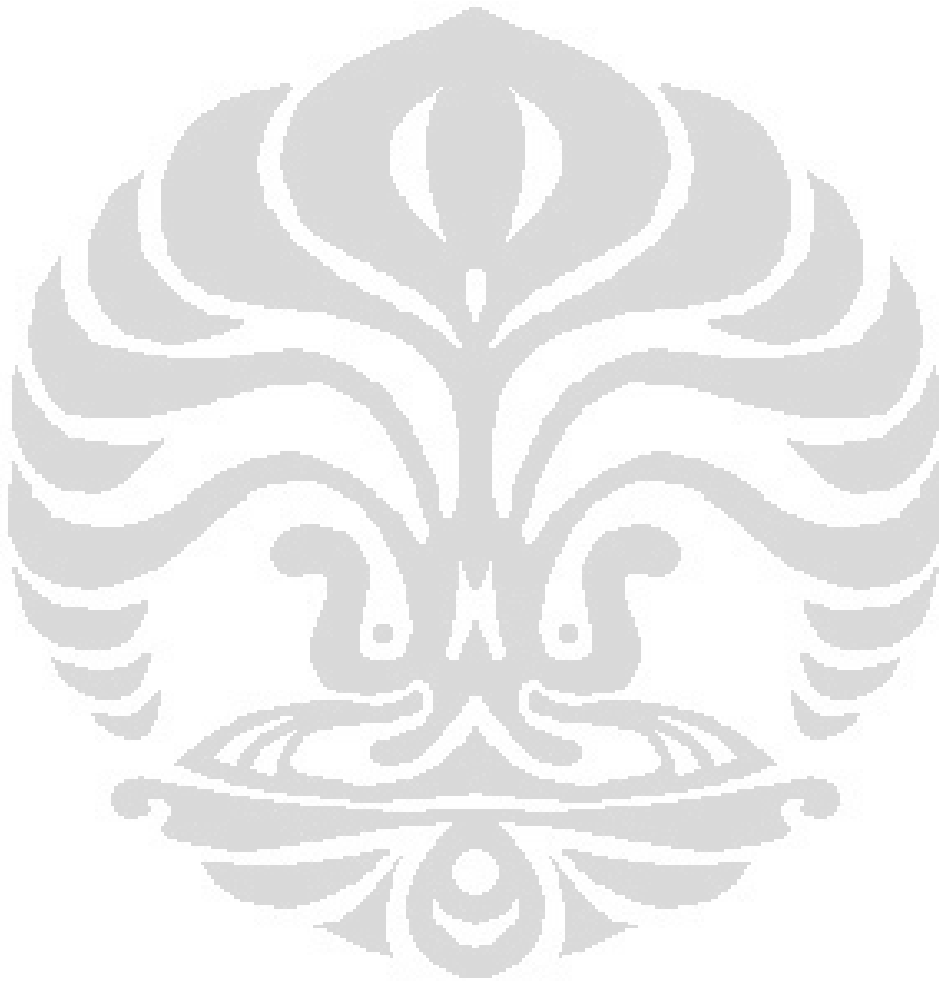
Gambaran umum berupa sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, dan kegiatan KPP Pratama Jakarta Pademangan, pekerjaan dan kinerja *Account Representative*, pelaksanaan sosialisasi perpajakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan. Sedangkan metode penelitian menggambarkan tentang metode yang dipilih dalam penelitian ini, tempat penelitian, teknik pengumpulan data dalam penelitian, dan indikator-indikator yang mewakili kinerja *Account Representative* serta pelaksanaan sosialisasi peraturan perpajakan.

BAB IV : Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi analisis dan pembahasan mengenai penerapan sosialisasi pajak, sejauh mana peran *Account Representative* dan bagaimana sikap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berasal dari hasil analisis dan pembahasan pada bab IV dan uraian solusi yang diharapkan dapat menjadi jawaban dari perumusan masalah. Selain itu juga dikemukakan saran-saran yang diusulkan berdasarkan hasil penelitian, yang diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pademangan secara umum dan fungsi *Account Representative* di KPP Pademangan secara khusus.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. PERPAJAKAN

2.1.1 Definisi Pajak

Kata pajak memiliki beberapa pengertian atau definisi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pajak dapat diartikan sebagai pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang, dan sebagainya. Selain itu, pajak juga dapat diartikan sebagai hak untuk mengusahakan sesuatu dengan membayar sewa kepada negara. Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perpajakan Tahun 2010, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pandiangan (2007) mengatakan bahwa idealnya, pajak dapat dianggap sebagai bentuk keikutsertaan masyarakat dalam membela dan membangun tanah air dan negara. Karena, dengan pajak, negara bisa menjalankan fungsi-fungsinya, baik itu di bidang eksekutif (pemerintahan), legislatif (pengawasan), dan yudikatif (penegakan hukum) untuk meggapai dan mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Sementara itu, Djajaningrat (dalam Setiaji dan Hidayat, 2005) mendefinisikan pajak sebagai kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Secara garis besar pengertian pajak dirangkum sebagaimana definisi pajak menurut Sommerfeld Ray et al. (dalam Zain, 2007) yang menyatakan pajak sebagai suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Berdasarkan berbagai definisi pajak yang tertera di atas, ciri-ciri pajak di Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut (Rahman, 2010) :

1. Pajak dipungut oleh negara, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah, berdasarkan atas undang-undang serta peraturan pelaksanaannya.
2. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (Wajib Pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak/administrator pajak).
3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan para Wajib Pajak.
5. Selain fungsi budgeter (anggaran) yaitu fungsi mengisi Kas Negara/Anggaran Negara yang diperlakukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur/regulatif).

2.1.2. Jenis-Jenis Pajak

Secara umum, pembagian pajak di Indonesia dibedakan berdasarkan sifat-sifat dan ciri-ciri tertentu yang terdapat dalam masing masing pajak. Jenis-jenis pajak menurut sifat-sifat tertentu terdiri atas pajak atas kekayaan dan pendapatan, pajak atas lalu lintas (lalu lintas hukum, kekayaan dan barang), pajak yang bersifat kebendaan, dan pajak atas pemakaian. Sedangkan jenis-jenis pajak menurut ciri-

ciri tertentu terdiri atas pajak subjektif dan objektif, pajak langsung dan tidak langsung, serta pajak umum dan pajak daerah. (Rahman, 2010).

Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal pada diri orang yang dikenakan pajak. Pada pajak subjektif dimulai dengan menetapkan orangnya, kemudian baru dicari objeknya. Sedangkan, pajak objektif adalah pajak yang berpangkal pada objek yang dikenakan pajak dan untuk mengenakan pajaknya harus dicari objeknya. Pada pajak objektif dimulai dengan objeknya seperti keadaan, peristiwa, perbuatan dan lainnya, baru kemudian dicari orangnya yang harus membayar pajaknya yaitu subjeknya. Pajak langsung dan tidak langsung dapat dibedakan dari beberapa sisi antara lain (Abut, 2007):

a. Dari segi yuridis

Pajak langsung merupakan pajak yang secara periodik (berkala) artinya pajak dipungut secara teratur dalam jangka waktu yang ditentukan misalnya tiap tahun. Sedangkan pajak tidak langsung merupakan pajak yang dipungut jika terjadi tatsbestand saja.

b. Dari segi ekonomis

Pajak langsung adalah pajak yang pembayarannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, contohnya PBB. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembayarannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain yang dapat berupa substitusi atau *shifting*, seperti PPh pasal 21 atas kekayaan dan PPb I (Pajak Pembangunan I) dengan tarif 10%.

c. Dari lembaga yang menyelesaikan perselisihan

Pajak langsung merupakan pajak yang perselisihannya diselesaikan melalui peradilan administrasi tidak murni yaitu dengan cara mengajukan keberatan kepada hakim doleansi (Dirjen Pajak), jika masih belum puas dapat minta banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak (MPP). Sedangkan pajak tidak langsung penyelesaian perselisihannya dilaksanakan di muka pengadilan negara yang sekarang merupakan Pengadilan Administrasi Murni.

Soemitro (dalam Subki dan Djumadi, 2007) menjelaskan bahwa peradilan administrasi tak murni ialah semua peradilan yang tidak sepenuhnya memiliki unsur-unsur peradilan administrasi, umpamanya

karena tidak nyata ada suatu perselisihan atau badan (c.q. pejabat) yang mengadili termasuk dalam atau merupakan bagian dari salah satu pihak. Adapun peradilan administrasi murni ialah peradilan yang sepenuhnya memenuhi unsur-unsur peradilan administrasi. Ditekankan bahwa aparatur yang mengadakan peradilan administrasi murni adalah suatu aparatur yang berdiri sendiri, yang tidak merupakan bagian dari salah satu pihak atau di bawah pengaruh para pihak yang berselisih. Aparatur yang demikian ialah hakim pengadilan dan Majelis Pertimbangan Pajak.

Di sisi lain, menurut Prabowo (2004), pajak juga bisa dikategorikan menurut lembaga pemungutnya menjadi dua jenis pajak, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Jenis-jenis pajak yang termasuk ke dalam jenis pajak pusat antara lain: Pajak penghasilan, PBB, Bea Materi, PPN, dan PPnBM. Berbeda halnya dari pajak pusat, pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Jenis-jenis pajak yang termasuk jenis pajak daerah antara lain: Pajak Daerah Tk I; Pajak Kendaraan Bermotor; BBN Kendaraan Bermotor; Pajak Daerah Tk.II; Pajak Pembangunan I; Pajak penerangan jalan, dan Pajak Bangsa Asing.

2.1.3. Fungsi Pajak

Menurut Abut (2007) ada dua fungsi pajak, yaitu :

1. Fungsi budgeter (anggaran)

Yaitu fungsi yang letaknya di sektor publik yang merupakan suatu alat (suatu sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara yang pada waktunya dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, terutama pengeluaran-pengeluaran rutin. Apabila masih ada sisa (surplus), maka surplus dapat digunakan untuk membiayai investasi pemerintah (*public saving untuk public investment*).

2. Fungsi *Regulerend* (mengatur)

Pajak digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan, fungsi ini banyak ditujukan terhadap sektor swasta.

2.1.4. Wajib Pajak

Menurut pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE - 18/PJ/2011 menjelaskan pihak-pihak yang dimaksud sebagai Wajib Pajak Orang pribadi, yaitu meliputi:

- a. WP Orang Pribadi Karyawan yaitu WP Orang Pribadi yang hanya menerima/memperoleh penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja atau penghasilan lainnya selain dari usaha/pekerjaan bebas;
- b. WP Orang Pribadi Non Karyawan yaitu WP Orang Pribadi yang menerima/memperoleh penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas atau penghasilan lainnya. Termasuk dalam pengertian WP Orang Pribadi Non Karyawan ini adalah WP Orang Pribadi Karyawan yang menerima/memperoleh penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas.

Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya, termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

2.1.5. Kewajiban Dan Hak Wajib Pajak

Setiap Wajib Pajak harus mematuhi peraturan-peraturan perpajakan yang ada. Agar kepatuhan perpajakan tersebut dapat terpenuhi, Wajib Pajak pertamanya harus memahami kewajiban-kewajiban dan hak-hak perpajakannya. Abut (2007) memaparkan beberapa kewajiban dan hak-hak Wajib Pajak sebagai berikut.

Kewajiban-kewajiban Wajib Pajak dalam perpajakan nasional meliputi:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak.
2. Mengambil sendiri, mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak pada waktunya.
3. Menghitung dan membayar pajaknya sendiri dengan benar.
4. Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan.
5. Jika diperiksa, Wajib Pajak harus memberikan keterangan yang diperlukan, memperlihatkan/meminjamkan pembukuan/pencatatan, dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan termasuk memasuki ruangan-ruangan/tempat yang dipandang perlu.

Sedangkan hak-hak Wajib Pajak antara lain meliputi:

1. Mengajukan surat permohonan penundaan penyampaian SPT Tahunan kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan disertai alasan-alasan penundaan penyampaian SPT Tahunan, surat pernyataan perhitungan sementara pajak yang terhutang dalam satu tahun pajak, dan Bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terhutang menurut perhitungan sementara tersebut.
2. Jika setelah SPT disampaikan, diketahui terdapat kesalahan dalam pengisiannya, maka Wajib Pajak dapat membetulkan sendiri.
3. Wajib Pajak berhak mengajukan keberatan dan banding. Keberatan diajukan bila merasa tidak puas atas ketetapan pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak atau pejabat yang berwenang. Jika Wajib Pajak masih kurang puas terhadap keputusan Dirjen Pajak atas keberatan yang diajukan, Wajib Pajak masih dapat diberi kesempatan untuk mengajukan

banding kepada Badan Peradilan Pajak atau Majelis Pertimbangan Pajak (MPP).

4. Memilih menggunakan Nomor Perhitungan bagi Wajib Pajak yang peredaran brutonya berjumlah kurang dari Rp. 600.000.000,00 setahun.
5. Memberikan kuasa khusus kepada orang lain untuk mengisi dan menandatangani Surat Pemberitahuan (SPT).
6. Mendapat jaminan kerahasiaan atas segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepada petugas pajak.

2.2. NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP)

Pihak-pihak (orang pribadi atau badan) yang sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak akan memperoleh 15 angka yang dikenal sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). 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. Untuk dapat memiliki NPWP, Wajib Pajak harus mengisi formulir pendaftaran yang didapat dari Kantor Pelayanan Pajak. Namun selain mengisi formulir pendaftaran, bagi Wajib Pajak yang merupakan orang asing, mereka perlu melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau paspor ditambah surat pernyataan tempat tinggal/domisili yang bermaterai dari yang bersangkutan (formulir tersedia di KPP).

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berfungsi sebagai sarana dalam administrasi perpajakan dan menjadi tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Lebih lanjut, NPWP juga akan dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan dan digunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak serta pengawasan administrasi perpajakan. Biasanya setiap Wajib Pajak hanya diberi satu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Setiap orang yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP, sehingga merugikan pada pendapatan negara dipidana dengan pidana penjara paling lama enam tahun atau denda paling tinggi empat kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

2.3. SURAT PEMBERITAHUAN (SPT)

Menurut UU Pajak Tahun 2010 pasal (1) ayat 11, Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Ada dua jenis surat pemberitahuan menurut undang-undang perpajakan, yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan. Surat Pemberitahuan Masa adalah surat pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak, dimana masa pajak yang dimaksud merupakan jangka waktu yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang dalam suatu jangka waktu tertentu sebagaimana ditentukan dalam undang-undang perpajakan.

Di sisi lain, Surat Pemberitahuan Tahunan merupakan surat pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak. Dari definisi di atas, Tahun Pajak yang dimaksud adalah jangka waktu satu tahun kalender kecuali bila Wajib Pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender dan Bagian Tahun Pajak adalah bagian dari jangka waktu satu Tahun Pajak. Surat Pemberitahuan juga dapat dikelompokkan berdasarkan jenis pajaknya (Pandanganan 2010: 32), antara lain:

1. Pajak penghasilan, terdiri atas SPT Masa (SPT untuk suatu Masa Pajak) dan SPT Tahunan (SPT untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak)
2. Pajak Pertambahan Nilai yang mencakup SPT Masa PPN
3. Pajak Bumi dan Bangunan, yang meliputi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).

Fungsi Surat Pemberitahuan

Surat Pemberitahuan mempunyai fungsi sesuai dengan jenis pajaknya. Fungsi SPT bagi WP Pajak Penghasilan (PPh) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
- c. Harta dan kewajiban; dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Di sisi lain, SPT merupakan hal yang krusial bagi PKP (Pengusaha Kena Pajak) karena fungsi SPT sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang sebenarnya terutang, dan untuk melaporkan tentang pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan bagi pemotong atau pemungut pajak, SPT berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

2.4. SURAT TAGIHAN PAJAK (STP)

Surat Tagihan Pajak (STP) adalah surat yang digunakan untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda. STP mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan surat ketetapan pajak dan berfungsi sebagai koreksi atas jumlah pajak yang terutang menurut SPT Wajib Pajak, sarana untuk mengenakan sanksi berupa bunga atau denda, dan sarana untuk menagih pajak.

Menurut Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Umum Perpajakan, Surat Tagihan Pajak dikeluarkan karena beberapa sebab antara lain: pajak penghasilan dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar; pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan UU PPN tetapi tidak melaporkan kegiatan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP; dan terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/atau salah hitung. Ketika seorang pengusaha yang tidak dikukuhkan sebagai PKP membuat Faktur Pajak atau ketika pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP tidak membuat Faktur Pajak atau membuat Faktur Pajak tetapi tidak tepat waktu atau tidak mengisi Faktur Pajak dengan lengkap, pengusaha tersebut juga akan diberikan Surat Tagihan Pajak (STP) dari kantor pajak.

Sanksi yang dikenakan terkait dengan Surat Tagihan Pajak merupakan sanksi administrasi berupa denda dan bunga, sebagai berikut:

1. Sanksi administrasi berupa denda Rp 50.000,- jika Wajib Pajak tidak atau terlambat penyampaian SPT Masa dan Rp 100.000,- jika tidak atau terlambat menyampaikan SPT Tahunan.
2. Sanksi administrasi berupa denda 2% dari Dasar Pengenaan Pajak dalam hal Pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-Undang PPN tetapi tidak melaporkan kegiatan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP atau Pengusaha yang tidak dikukuhkan sebagai PKP tetapi membuat faktur pajak atau pengusaha telah dikukuhkan sebagai PKP tetapi tidak membuat Faktur Pajak atau membuat faktur pajak tetapi tidak tepat waktu atau tidak mengisi selengkapnya faktur pajak.
3. Sanksi administrasi berupa bunga dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri SPTnya, dimana hasil pembetulan menyatakan kurang bayar.
4. Sanksi administrasi berupa bunga apabila Wajib Pajak terlambat/ tidak membayar pajak yang sudah jatuh tempo pembayarannya.

2.5. REFORMASI PERPAJAKAN DI INDONESIA

Reformasi perpajakan dapat didefinisikan sebagai perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan di Indonesia sudah dilakukan pemerintah pada dua dekade yang lalu. Untuk pertama kalinya dilakukan tahun 1983, yakni dengan melakukan perubahan dan pembaruan atas peraturan perpajakan yang ada saat itu. Bila sebelumnya peraturan perpajakan masih banyak sebagai hasil produk kolonial, sehingga ketentuannya dipandang tidak sesuai lagi dengan jiwa dan perkembangan negara kita yang terus berkembang. Tujuan utama reformasi perpajakan saat itu adalah untuk lebih menegakkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan jalan lebih mengerahkan segenap potensi dan kemampuan dari dalam negeri, khususnya dengan cara meningkatkan penerimaan negara melalui perpajakan dari sumber-sumber di luar minyak bumi dan gas alam.

Berdasarkan pembaharuan peraturan tersebut, dilakukanlah perubahan sistem penetapan pajak dari sebelumnya *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Bila dengan *official assessment*, maka yang menghitung dan menetapkan besarnya pajak terutang yang harus dibayar oleh masyarakat adalah pihak kantor pajak (fiskus) yakni berdasarkan data dan informasi yang dimiliki. Sedangkan dengan *self assessment system*, maka diberikan kepercayaan kepada masyarakat (Wajib Pajak) untuk menghitung sendiri besar pajak yakni sesuai dengan transaksi atau kondisi yang dialami dan kemudian dibayar ke Kas Negara.

Suatu perubahan mendasar lagi dalam hal institusi perpajakan adalah dilakukannya perubahan fungsi dan penamaan kantor pajak. Semula kantor instansi ini dinamai Kantor Inspeksi Pajak (KIP) diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Aspek pelayanan lebih terasa lagi dalam program modernisasi perpajakan, yakni melalui pembentukan Kantor Pelayanan Pajak yang modern dengan tiga model, yakni KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama.

Untuk mendukung peningkatan pelayanan perpajakan, dilakukan perubahan penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi. Semua alur pekerjaan (*work flow*) berada dalam jalur SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) dengan *case management* sehingga setiap jenis pelayanan atas

permohonan Wajib Pajak dapat terpantau oleh pimpinan, yakni sedang di unit mana, dikerjakan oleh siapa, dan sudah berapa lama waktunya sejak diterima di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Aplikasi reformasi perpajakan selanjutnya dapat dilihat dari amandemen UU Perpajakan. (Pandiangan, 2008).

Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi yang dilakukan di unit kerja lingkungan Departemen Keuangan bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta meningkatkan kinerja pengelolaan keuangan negara dan kekayaan negara, termasuk pengelolaan pasar modal secara terencana dan bertahap.

Sebagai dasar hukumnya adalah Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 tentang Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan. Untuk efektivitas pelaksanaannya, dibentuk tim pelaksana melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 31/KMK.01/2007 tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Pusat Departemen Keuangan. Adapun yang menjadi latar belakang reformasi birokrasi ini adalah:

1. Departemen Keuangan merupakan departemen yang strategis karena hampir seluruh aspek kegiatan perekonomian negara berhubungan langsung dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Departemen Keuangan. Kebijakan itu meliputi: perencanaan, penyusunan dan pengelolaan APBN; perpajakan; kepabean dan cukai; penerimaan negara bukan pajak (PNBP); penyusunan dan alokasi anggaran; perbendaharaan negara; pengelolaan kekayaan negara; perimbangan keuangan pusat dan daerah; pengelolaan utang; maupun pasar modal dan lembaga keuangan non-bank;
2. Organisasi Departemen Keuangan bersifat "*holding type organization*", dengan permasalahan yang sangat kompleks dan luas, sehingga memerlukan harmonisasi untuk mencapai sinergi dalam mewujudkan visi dan misi yang diemban;
3. Departemen Keuangan memiliki kantor vertikal terbesar dan tersebar di seluruh Indonesia, yang umumnya memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat;

4. Jumlah pegawai yang cukup besar;
5. Tuntutan publik yang sangat tinggi akan profesionalisme birokrasi; dan
6. Otoritas fiskal di dunia internasional pada umumnya telah memberikan pelayanan kepada publik secara efektif dan efisien.

Adapun tujuannya adalah untuk menciptakan aparatur negara yang bersih, profesional, dan bertanggung jawab; dan menciptakan birokrasi yang efisien dan efektif sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang prima.

Reformasi birokrasi Departemen Keuangan pada tahun 2007 menyangkut penataan organisasi, penyempurnaan proses bisnis, penyempurnaan dan peningkatan manajemen sumber daya manusia, dan perbaikan struktur remunerasi. Penyempurnaan proses bisnis dalam reformasi birokrasi menyangkut tiga hal penting yaitu analisis dan evaluasi jabatan, analisis beban kerja, dan penyusunan standar prosedur operasi (SOP). Sedangkan untuk penyempurnaan dan peningkatan manajemen sumber daya manusia dilakukan kegiatan-kegiatan yang menyangkut penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi, pembangunan *assessment center*, penyusunan pola mutasi, peningkatan disiplin, dan pengintegrasian SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian). (Pandiangan, 2008).

2.6. *ACCOUNT REPRESENTATIVE*

Reformasi perpajakan yang telah dan akan berlangsung tidak akan pernah optimal tanpa dukungan SDM yang berintegritas dan berkualitas. Untuk itu DJP menjadikan reformasi di bidang SDM sebagai prioritas dan terus berupaya memperkuat reformasi di bidang ini, khususnya dalam bidang penyempurnaan manajemen SDM termasuk sistem rekrutmen dan pengukuran kinerja, peningkatan kapasitas dan pelatihan pegawai, serta pengawasan internal. (Laporan Tahunan DJP, 2009).

Dalam sistem perpajakan modern, fungsi pengawasan dan pelayanan bagi Wajib Pajak ditingkatkan. Di tahun 2002 dibentuklah sebuah jabatan baru yang disebut sebagai *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak yang

telah melaksanakan modernisasi. Fungsi yang melekat pada jabatan ini yaitu mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dan memberikan konsultasi.

Pengawasan yang dilakukan *Account Representative* bersifat menyeluruh, yaitu meliputi seluruh jenis pajak. Satu orang *Account Representative* berhak mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan termasuk kepatuhan pembayaran masa, kepatuhan pembayaran tahunan, serta kepatuhan pelaporan masa dan tahunan. Tentu saja, beban pemenuhan target penerimaan pajak yang berada diletakkan di pundak para *Account Representative* tersebut menuntut kinerja ekstra. Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar mengemukakan paparan umum AR sebagai berikut.

2.6.1. Definisi *Account Representative*

Account Representative (AR) adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern. *Account Representative* (AR) berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak (WP). Setiap *Account Representative* (AR) mempunyai beberapa Wajib Pajak (WP) yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative* (AR) dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Account Representative (AR) juga dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Seorang *Account Representative* (AR) memiliki akses terhadap rekening Wajib Pajak (*taxpayer account*) secara *on-line*. Selain itu, Wajib Pajak dapat secara mudah menghubungi *Account Representative* (AR)-nya baik secara langsung datang ke KPP maupun menggunakan telepon atau *email*. *Account Representative* bertanggung jawab untuk menangani sejumlah kecil Wajib Pajak tertentu, menginformasikan semua perubahan peraturan, dan merespons pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2008 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern, pegawai dapat diangkat sebagai *Account Representative* pada KPP Pratama apabila memenuhi persyaratan pendidikan formal paling rendah SLTA dan pangkat paling rendah Pengatur (Golongan II/c) dengan mempertimbangkan ketersediaan pegawai Direktorat Jenderal Pajak, beban kerja dan potensi penerimaan pajak KPP Pratama yang bersangkutan.

2.6.2. Tugas *Account Representative* (AR)

Tugas *Account Representative* (AR) dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu yang berhubungan dengan Wajib Pajak dan yang berhubungan dengan atasannya.

1. Tugas *Account Representative* (AR) yang berhubungan dengan Wajib Pajak (WP)

- Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak (WP).
- Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak (WP).
- Melaksanakan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak (WP).
- Memberikan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak (WP).
- Membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak (WP).
- Membuat Surat Pemberitahuan Perubahan Besar Angsuran PPh Pasal 25.
- Membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25.
- Membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak (WP) dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data Wajib Pajak (WP).
- Membuat Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP bunga penagihan) Pasal 7, Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 ayat (2a) dan Pasal 14 ayat (3).

- Membuat konsep Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan.
- Melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP.
- Membuat konsep usulan Wajib Pajak (WP) / PKP Fiktif dan Wajib Pajak (WP) Patuh.
- Membuat konsep perhitungan Lebih Bayar (LB).
- Melaksanakan penelitian dalam rangka penerbitan Bukti Pbk berdasarkan permohonan Wajib Pajak (WP).
- Melaksanakan penelitian Bukti Pemindahbukuan secara jabatan.
- Membuat konsep Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP), Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP), Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB), Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB), dan Surat Keterangan Pembayaran Pajak Sementara (SKPPS).
- Membuat uraian penelitian dalam rangka penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN.
- Membuat konsep Surat Keterangan Fiskal (SKF) Non Bursa.
- Melakukan penelitian dalam rangka penerbitan Surat Ijin Penggunaan Mesin Teraan Meterai, Surat Ijin Pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi dan memproses pencabutan ijin penggunaannya.
- Membuka segel mesin teraan dan membuat Berita Acara-nya.
- Melaksanakan pengalihan saldo bea meterai dengan mesin teraan, pengalihan saldo bea meterai dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi.
- Merekonsiliasikan data Wajib Pajak (WP).
- Menyusun konsep uraian pelaksanaan dan konsep evaluasi hasil Putusan Banding/Peninjauan Kembali.
- Membuat konsep laporan penelitian Ijin Perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama.

- Membuat konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat.

2. Tugas *Account Representative* (AR) yang berhubungan dengan atasannya secara langsung

- Membuat konsep rencana kerja.
- Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
- Mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan.
- Membuat konsep laporan berkala seksi.

AR adalah penghubung antara KPP dan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka terlatih untuk memberikan respons yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak sesegera mungkin. AR juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak-haknya secara transparan. AR memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan Wajib Pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan. Untuk itu AR secara berkala mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari berbagai narasumber.

2.6.3. Definisi Kinerja

Menurut Guritno dan Waridin (2005), kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Robbins (dalam Rai, 2008), kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Paramenter (2007) menjelaskan bahwa ada tiga tipe ukuran kinerja, yaitu:

1. Indikator Hasil Utama (*Key Result Indicators* - KRI), menggambarkan bagaimana keberhasilan Anda secara perspektif.
2. Indikator Kinerja (*Performance Indicators* – PI), menjelaskan apa yang harus Anda lakukan.

3. Indikator Kinerja Utama (*Key performance Indicators – KPI*), menjelaskan apa yang harus Anda lakukan untuk meningkatkan kinerja secara dramatis.

Mangkunegara (dalam penelitian Lubis, 2008) mengemukakan tiga faktor yang mempengaruhi kinerja (*performance*), yaitu faktor individual, faktor psikologis, dan faktor organisasi. Faktor individual terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi. Faktor psikologis terdiri dari persepsi, *attitude* (sikap), *personality* (kepribadian), pembelajaran, dan motivasi. Dan faktor organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design*.

2.7. SOSIALISASI PERPAJAKAN

Direktorat Jenderal Pajak mengatur mengenai penyeragaman kegiatan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 22/PJ./2007. Media informasi yang dapat digunakan dalam melakukan sosialisasi perpajakan meliputi media televisi, koran, spanduk, *flyers* (poster dan brosur), *billboard/ mini billboard*, dan radio. Penyampaian informasi perpajakan dapat dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi dan sejenisnya. Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik.

Informasi tentang pajak dirasa masih sangat kurang oleh masyarakat. Sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan secara urut adalah : *call center*; penyuluhan; internet; petugas pajak; televisi; iklan bis. Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat NPWP dan pelayanan perpajakan di masing-masing unit. Dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan meliputi metode, media, materi, dan pembicara dalam penyuluhan. Metode yang digunakan dalam proses penyuluhan adalah metode diskusi. Biasanya dalam pelaksanaan penyuluhan perpajakan digunakan media seperti proyektor dan materi yang disampaikan berupa simulasi pengisian SPT serta pengetahuan

perpajakan. Dalam melakukan penyuluhan perpajakan, penyuluh/pembicara yang dipilih merupakan pihak-pihak yang menguasai materi perpajakan yang akan disosialisasikan. Harapan perbaikan dalam kegiatan penyuluhan pajak adalah agar dalam penyajian materi harus mudah dimengerti oleh peserta dan dalam pelaksanaannya diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat.

Direktur Jenderal Pajak juga mengatur pembentukan tim sosialisasi untuk memberikan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP - 114/PJ./2005. Kepada tim sosialisasi perpajakan ini dibebankan empat tugas penting antara lain: (1) menyiapkan metode dan materi sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat Wajib Pajak; (2) melakukan sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa dan masyarakat Wajib Pajak; (3) meningkatkan pemahaman pelajar, mahasiswa dan masyarakat Wajib Pajak tentang perpajakan; dan (4) tugas-tugas lain sebagaimana yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. Segala biaya yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan tugas tim berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak ini dibebankan pada Daftar Alokasi Biaya Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Direktorat Jenderal Pajak.

2.8. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Internal Revenue Service (dalam Widodo, dkk., 2010) membuat definisi kepatuhan pajak atas tiga variabel, yaitu kepatuhan penyerahan SPT (*filling compliance*); kepatuhan pembayaran (*paying compliance*); dan kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*) sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tentang kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Namun Nurmantu (2003) secara garis besar membagi kepatuhan Wajib Pajak atas dua macam kepatuhan, yaitu:

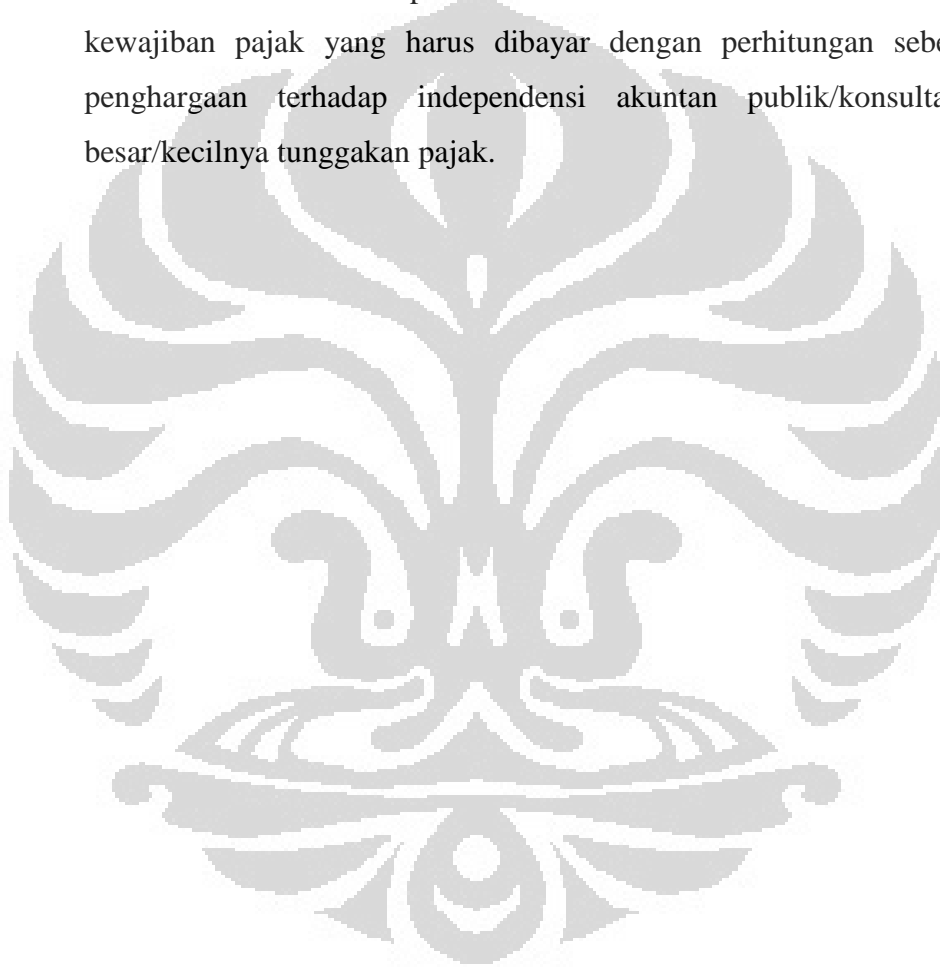
1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan formal dapat dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu Wajib

Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Yang diidentifikasi dari kepatuhan material antara lain kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan sebenarnya; penghargaan terhadap independensi akuntan publik/konsultan; dan besar/kecilnya tunggakan pajak.



BAB III
GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN
DAN METODE PENELITIAN

3.1. SEJARAH SINGKAT KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN

3.1.1. Kedudukan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pademangan sebelumnya bernama Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pademangan (berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-86/PJ/2007) dan berada di bawah pimpinan Kanwil (Kantor Wilayah) DJP Jakarta Utara. Wilayah kerjanya meliputi Kelurahan Pademangan Barat, Pademangan Timur, Ancol Barat dan Ancol Timur, serta Kabupaten Kepulauan Seribu. KPP Pratama Jakarta Pademangan merupakan pemekaran/pemecahan dari KPP Jakarta Penjaringan yang secara teknis administratif mulai aktif sejak awal Januari 2002 dan nama KPP Pratama Jakarta Pademangan sekarang beroperasi sejak 3 Juli 2007.

Pemekaran KPP Penjaringan dilakukan dengan memecah KPP tersebut menjadi tiga KPP terpisah, yaitu KPP Pratama Penjaringan, KPP Pratama Pademangan, dan KPP Pratama Pluit. Pemecahan KPP Penjaringan menjadi tiga KPP ini dilakukan agar KPP bisa lebih dekat dengan Wajib Pajak di masing-masing wilayah (kecamatan dan kelurahan) dan dilatarbelakangi juga oleh adanya fokus pelayanan terhadap Wajib Pajak. Jadi bila KPP lebih dekat dengan wilayah Wajib Pajak, mereka secara otomatis dapat memberi pelayanan yang lebih bagus dan lebih efektif bagi Wajib Pajak di wilayahnya masing-masing.

Secara umum, KPP melakukan fungsi sebagaimana KPP Pratama lainnya, yaitu melakukan sosialisasi pajak terhadap Wajib Pajak dan masyarakat, memberikan pelayanan dan pengawasan serta konsultasi bagi Wajib Pajak di wilayahnya. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pademangan sampai tahun 2011 sebanyak 47.399 Wajib Pajak yang terdiri dari 41.122 Wajib Pajak Orang Pribadi, 6.079 Wajib Pajak Badan, dan 198 Wajib Pajak Bendaharawan. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP ini dibedakan pula menjadi Wajib Pajak efektif (45.285 WP) dan Wajib Pajak non efektif (1.679 WP). Wajib Pajak efektif merupakan Wajib Pajak yang masih menjalankan usahanya sehingga masih dikenakan kewajiban pelaporan SPT dan pembayaran pajak. Sedangkan Wajib Pajak non efektif merupakan Wajib Pajak yang usahanya

sudah tidak berjalan sehingga tidak dikenakan kewajiban pajak walaupun masih terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pademangan.

3.1.2. Lingkungan Strategis Yang Berpengaruh

Wilayah KPP Pratama Jakarta Pademangan mempunyai peranan yang sangat strategis dan berada dalam wilayah administratif pemerintahan Kota Madya Jakarta Utara dan Kota Administratif Kepulauan Seribu yang meliputi :

1. Kecamatan Pademangan, dengan luas wilayah 11,92 km² .
2. Kecamatan Kepulauan Seribu Utara, dengan luas 7,9 km² .
3. Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan, dengan luas 23,73 km² .

KPP Pratama Jakarta Pademangan melayani Wajib Pajak dari lapangan-lapangan usaha sesuai dengan Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-34/PJ/2003 (14 februari 2003) mengenai Klasifikasi Lapangan Usaha Wajib Pajak. Berikut ini merupakan lapangan-lapangan usaha yang ditangani oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan :

Tabel 3.1
Klasifikasi Lapangan Usaha yang Ditangani
KPP Pratama Jakarta Pademangan

Kategori	Judul Kategori	Golongan Pokok
D	Industri Pengolahan	15 s/d 37
E	Listrik, Gas, dan Air	40 dan 41
F	Konstruksi	45
G	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil, Sepeda Motor, Barang Keperluan Pribadi dan Rumah Tangga	50 s/d 54
H	Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	55
I	Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	60 s/d 64
J	Perantara Keuangan	64 s/d 67
K	Real Estat, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	70 s/d 74
L	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib	75
M	Jasa Pendidikan	80
N	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	85
O	Jasa Kemasyarakatan, Sosial, dan Kegiatan Lainnya	90 s/d 93
P	Jasa Perorangan	95
X	Kegiatan Yang Belum Jelas Batasannya	0

Berdasarkan letak geografis, potensi serta kondisi wilayahnya, maka dapat dikatakan bahwa struktur perekonomian bertumpu pada sektor perdagangan umum, jasa, industri, pergudangan. Di samping itu dengan semakin tumbuh berkembangnya beberapa kawasan niaga/sentra bisnis yang dibangun pengembang, terlihat semakin nyata arah perkembangan sentra perdagangan yang akan mempengaruhi penambahan jumlah Wajib Pajak maupun penerimaan pajak.

3.1.3. Visi dan Misi

Visi Direktorat Jenderal Pajak: menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Misi Direktorat Jenderal Pajak: menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Sesuai dengan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, visi dan misi KPP Pratama Jakarta Pademangan juga menekankan pada keinginan KPP ini untuk menjadi institusi yang menjunjung profesionalisme, integritas, dan dibanggakan oleh bangsa Indonesia dengan administrasi yang modern. Visi dan misi KPP Pademangan mengandung kelima nilai yang juga ditekankan oleh Kementerian Keuangan, yaitu profesionalisme, integritas, sinergi, pelayanan, dan kesempurnaan.

Kelima nilai yang tertera di paragraf sebelumnya harus dimiliki oleh KPP sebagai suatu institusi dan juga pegawai-pegawainya. Jadi baik instansi maupun pegawainya harus bersikap profesional yang berarti bahwa instansi dan pegawai harus memiliki kompetensi di bidang profesi dan menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan kompetensi, kewenangan, serta norma-norma profesi, etika dan sosial. Instansi dan pegawai KPP Pratama Jakarta Pademangan juga harus memiliki integritas yang tinggi. Hal ini berarti bahwa pegawai KPP harus menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral, yang diterjemahkan dengan bertindak jujur, konsisten, dan menepati janji. Nilai sinergi di poin ketiga mengacu pada *teamwork*, dimana pegawai KPP harus mampu bekerja sama dengan sesama pegawai di seksi masing-masing maupun dengan seksi-seksi lainnya. Pegawai KPP juga harus bisa

bekerja sama dengan orang/pihak lain serta membangun *network* untuk menunjang tugas dan pekerjaannya. Di sisi lain, pelayanan yang diberikan harus baik dan prima. Dari keempat nilai sebelumnya, diharapkan KPP ini dapat mencapai kesempurnaan.

3.2. KEBIJAKAN, PROGRAM, DAN KEGIATAN YANG DILAKUKAN OLEH KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN

1. Kebijakan

Demi tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam upaya mencapai sasaran, tujuan, misi dan visi yang telah ditetapkan, ditetapkan rencana kerja yang dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap usaha dan kegiatan KPP yaitu:

- a. Sebagai kantor pelayanan maka KPP akan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak.
- b. Melakukan usaha-usaha demi dapat tercapainya rencana penerimaan yang berasal dari Pajak Penghasilan.
- c. Melakukan usaha-usaha demi dapat tercapainya rencana penerimaan yang berasal dari Pajak Pertambahan Nilai.
- d. Melakukan usaha-usaha demi dapat tercapainya rencana penerimaan yang bersumber dari kegiatan penagihan.
- e. Memberikan citra yang baik kepada masyarakat demi membangun rasa peduli akan adanya kewajiban pajak.

2. Program

Sebagai implementasi dari kebijaksanaan-kebijaksanaan yang telah ditetapkan maka disusun program-program yang harus dilaksanakan. Program-program yang dilaksanakan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai kantor pelayanan maka KPP akan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan dengan langkah-langkah:
 1. Menyediakan sarana yang memadai baik untuk kerja maupun ruang pada Tempat Pelayanan Terpadu.

2. Melakukan pembinaan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia
 3. Melakukan pengelolaan keuangan dengan tertib dan disiplin.
 4. Mempercepat pelayanan baik pelayanan administrasi maupun pelayanan pemberian restitusi.
- b. Melakukan usaha-usaha demi dapat tercapainya rencana penerimaan yang berasal dari Pajak Penghasilan.
1. Melakukan intensifikasi pajak penghasilan
 2. Melakukan ekstensifikasi Wajib Pajak dengan menggalakkan kegiatan penyisiran.
 3. Mengadakan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka memperoleh data-data dan mempermudah pelaksanaan tugas di lapangan.
 4. Mempebaiki dan memperkuat administrasi sebagai basis data untuk menopang kegiatan KPP dalam mencapai rencana penerimaan.
- c. Melakukan usaha-usaha demi dapat tercapainya rencana penerimaan yang berasal dari Pajak Pertambahan Nilai.
1. Melakukan intensifikasi pajak pertambahan nilai baik dari sektor jasa, perdagangan maupun industri.
 2. Melakukan ekstensifikasi Wajib Pajak dengan menggalakkan kegiatan penyisiran pada sentra bisnis, perumahan, perkantoran dan pergudangan.
 3. Mengadakan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka memperoleh data-data dan mempermudah pelaksanaan tugas di lapangan.
 4. Memperbaiki dan memperkuat administrasi sebagai basis data untuk menopang kegiatan KPP dalam mencapai rencana penerimaan.
- d. Melakukan usaha-usaha demi dapat tercapainya rencana penerimaan yang bersumber dari kegiatan penagihan. Hal ini dilakukan dengan

menagih Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang masih menunggak kewajibannya.

- e. Memberikan citra yang baik kepada masyarakat demi membangun rasa peduli akan adanya kewajiban pajak.
 1. Meningkatkan penyuluhan bagi masyarakat Wajib Pajak yang berada pada sentra bisnis dan perumahan.
 2. Memetakan atau mengukur potensi pajak baik untuk wilayah Kecamatan Pademangan maupun Kepulauan Seribu.

3. Kegiatan

Sebagai tindakan nyata atas program-program yang dicanangkan, telah dilakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Untuk peningkatan kualitas pelayanan dilakukan kegiatan:
 1. Penyediaan sarana yang baik berupa ruangan kerja maupun komputer.
 2. Mengusulkan diklat, dan melaksanakan administrasi kepegawaian.
 3. Menangani pemberian NPWP/NPKP dengan baik, mempercepat pelayanan restitusi dan keberatan/PK.
- b. Melakukan usaha-usaha demi dapat tercapainya rencana penerimaan yang berasal dari Pajak Penghasilan.
 1. Melaksanakan pemeriksaan baik PPh Badan, PPh Orang Pribadi maupun dari PPh Pemotongan dan Pemungutan.
 2. Penyisiran dilakukan pada sentra bisnis, perumahan, perkantoran dan pergudangan.
 3. Melakukan kerjasama dengan pemda, asosiasi, dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.
 4. Melakukan pengawasan SPT Masa dan SPT Tahunan dan menyiapkan sarana untuk membuat laporan penerimaan.
- c. Melakukan usaha-usaha demi dapat tercapainya rencana penerimaan yang berasal dari Pajak Pertambahan Nilai.

1. Melakukan intensifikasi Pajak Pertambahan Nilai baik dari sektor jasa, perdagangan maupun industri baik untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak maupun penggalian potensi termasuk kegiatan membangun sendiri.
 2. Melakukan ekstensifikasi Wajib Pajak dengan menggalakkan kegiatan penyisiran terutama pada sentra bisnis dengan harapan adanya tambahan PKP.
 3. Melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah dan Asosiasi.
 4. Melakukan pengawasan SPT Masa dan SPT Tahunan dan menyiapkan sarana untuk membuat laporan penerimaan.
- d. Melakukan usaha-usaha demi dapat tercapainya rencana penerimaan yang bersumber dari kegiatan penagihan.
1. Menagih Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih menunggak kewajiban pajak dengan mengutamakan tunggakan 100 besar terlebih dahulu.
 2. Menagih Wajib Pajak Badan yang masih menunggak kewajiban pajaknya dengan mengutamakan tunggakan 100 besar terlebih dahulu.
- e. Memberikan citra yang baik kepada masyarakat demi membangun rasa peduli akan adanya kewajiban pajak.
1. Meningkatkan penyuluhan bagi Wajib Pajak yang berada pada sentra bisnis seperti Pasar Pagi, ITC Mangga Dua, Ruko Tekstil dan Komplek Grand Boutique Center, Permata Ancol, Marinathama, WTC.
 2. Memetakan atau mengukur potensi pajak yang terkait dengan sentra bisnis, perkantoran yang ada baik untuk wilayah Kecamatan Pademangan maupun Kepulauan Seribu.

3.3. KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN SEBAGAI KPP YANG MODERN

KPP Pratama Jakarta Pademangan menyatakan dirinya sebagai salah satu KPP yang sudah modern. Hal ini terlihat dari sistem administrasi dan pelayanannya yang juga sudah modern. Kualitas layanan bagi Wajib Pajak terus diperbaiki agar dapat menghasilkan pelayanan yang prima. Di samping itu, kepatuhan Wajib Pajak juga terus dipantau dan diawasi.

1. Keberadaan TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) dan *Call Center*

Tempat Pelayanan Terpadu di KPP Pratama Jakarta Pademangan terdapat di dalam gedung kantor. Pelayanan dibuka sejak pukul 08.00 am sampai dengan pukul 16.00 pm, dan digunakan untuk melayani kebutuhan perpajakan para Wajib Pajak seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak sehingga tidak perlu ke masing-masing seksi. Di sisi lain ada juga *call center* 500200 (Kring Pajak) yang bisa digunakan apabila Wajib Pajak ingin bertanya mengenai peraturan tertentu atau tata cara pengisian formulir-formulir pajak tertentu. Selain itu, *call center* juga bisa digunakan sebagai tempat pengaduan keluhan Wajib Pajak apabila ada pelayanan yang kurang maksimal atau pegawai yang melakukan pelanggaran kode etik.

2. Adanya Fungsi Jabatan AR (*Account Representative*)

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2008 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern, di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pademangan mulai ada fungsi jabatan AR sejak tahun 2007. Fungsi AR ini berada dalam Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Fungsi AR ini bertugas mengawasi kepatuhan pajak dan memberikan bimbingan/ konsultasi kepada Wajib Pajak.

3. **Perubahan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak**

Sebelum dilakukan reformasi dan modernisasi perpajakan oleh pemerintah, seksi-seksi di sebuah kantor pajak diklasifikasikan berdasarkan jenis pajaknya, seperti Seksi PPh dan Seksi PPN. Namun setelah reformasi dan modernisasi perpajakan berlangsung, struktur organisasi di tiap-tiap kantor pajak terbagi berdasarkan fungsi, seperti Seksi Pelayanan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Penagihan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, dan Seksi Ektensifikasi.

4. **Keberadaan *Help Desk***

Help desk merupakan salah satu fasilitas pelayanan yang disediakan di KPP ini. *Help desk* ini digunakan untuk memberi kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memperoleh informasi perpajakan. Petugas yang ditempatkan di *help desk* biasanya merupakan pegawai pajak yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan memiliki pengetahuan perpajakan. Di KPP Pratama Jakarta Pademangan ini sendiri petugas yang melayani WP di *help desk* biasanya merupakan *Account Representative* karena mereka dianggap cakap dalam berkomunikasi dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik.

3.4. **PELAKSANAAN SOSIALISASI PERPAJAKAN**

Sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pademangan dilakukan melalui berbagai media antara lain:

1. Media spanduk;
2. Media billboard atau mini billboard;
3. Media *standing banner*;
4. Media radio;
5. Leaflet/booklet.

Di samping media-media di atas, masyarakat dan terutama Wajib Pajak yang berada di wilayah kerja dan terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pademangan dapat memperoleh informasi perpajakan melalui *call center* (nomor telepon 500200 kring pajak), kegiatan penyuluhan pajak langsung, internet, pojok pajak, dan petugas pajak di KPP ini.

Ketika ada hal yang ingin ditanyakan oleh WP terkait peraturan atau kewajiban perpajakannya, WP bisa menghubungi *call center* untuk memperoleh jawaban yang diperlukan. Media internet juga dapat digunakan dengan mengakses *website-website* pajak seperti www.pajak.go.id, www.ortax.org, dan www.pajakonline.com. Biasanya di *website-website* tersebut Wajib Pajak dan masyarakat bisa memperoleh artikel-artikel pajak, mengetahui perkembangan perpajakan di Indonesia, dan memperoleh informasi mengenai peraturan-peraturan perpajakan baik yang sudah berlaku maupun peraturan pajak terbaru. Kop surat juga menjadi salah satu media sosialisasi karena di kop surat itu dicantumkan *website* pajak untuk mempermudah Wajib Pajak memperoleh informasi perpajakan. Petugas pajak juga bisa dijadikan sebagai tempat bertanya Wajib Pajak terkait peraturan-peraturan perpajakan yang kurang dipahami oleh Wajib Pajak.

Kegiatan penyuluhan perpajakan dilakukan oleh KPP ini untuk menyosialisasikan peraturan-peraturan baru sehubungan dengan perubahan peraturan, perubahan tarif pajak, dan perubahan format formulir perpajakan. Kegiatan penyuluhan pajak ini ada yang dilakukan secara rutin dan ada juga yang dilakukan secara *random*. Penyuluhan yang *random* biasanya diadakan saat diterbitkannya peraturan perpajakan yang baru. Sedangkan kegiatan penyuluhan rutin biasanya memang diadakan setiap periode waktu tertentu seperti simulasi pengisian SPT Tahunan. Kegiatan penyuluhan dilakukan di kantor pajak atau pun dengan menyewa gedung dan mengundang sejumlah WP yang potensial melalui diskusi, simulasi, maupun seminar perpajakan dengan menggunakan proyektor. Penyuluhan pajak dilakukan dengan membentuk tim sosialisasi yang terdiri dari pelaksana, *Account Representative*, dan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Sebelum memberikan penyuluhan, tim sosialisasi harus memahami materi sosialisasi yang akan disampaikan ke Wajib Pajak. Dana untuk sosialisasi diperoleh dari bagian bagian kepegawaian sub bagian umum. Wajib Pajak akan dikabari dengan mengirimkan surat undangan ke WP dalam jangka waktu seminggu atau dua minggu sebelum diadakannya kegiatan penyuluhan pajak.

Pelaksanaan sosialisasi oleh KPP tidak berbeda jauh dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Bedanya hanya terdapat pada skala/lingkup sosialisasi, dimana skala/lingkup sosialisasi perpajakan oleh KPP ditujukan untuk Wajib Pajak dan masyarakat umum yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Pademangan sedangkan skala/lingkup sosialisasi perpajakan oleh Kantor Pusat DJP mencakup skala nasional. Materi yang disosialisasikan melalui berbagai media sosialisasi seperti tertera di paragraf-paragraf sebelumnya tidak hanya mencakup NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan SPT (Surat Pemberitahuan) tetapi juga peraturan-peraturan, perubahan tarif, kegiatan-kegiatan dan atau kebijakan yang akan dilakukan oleh DJP seperti Sensus Pajak Nasional yang dimulai bulan Oktober tahun ini dan kebijakan *sunset policy* di tahun 2009.

3.5. SEKSI PENGAWASAN DAN KONSULTASI DAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*

Di KPP Pratama Jakarta Pademangan dan di KPP-KPP lainnya, seksi inilah yang bertanggung jawab melakukan pengawasan kepatuhan Wajib Pajak dan memberikan konsultasi/konseling/himbauan kepada Wajib Pajak. Seksi ini terdiri dari Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV yang masing-masing dikepalai oleh satu orang kepala seksi. Di seksi inilah terdapat fungsi jabatan *Account Representative*. Beberapa tugas Seksi Pengawasan dan Konsultasi antara lain:

1. Menerbitkan SPMKP (Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak);
2. Memberikan SKBFLN (Surat Keterangan Bebas Fiskal Luar Negeri) di Kantor Pelayanan Pajak;
3. Menyelesaikan permohonan pengurangan angsuran PPh pasal 25;
4. Menyelesaikan pemindahbukuan (Pbk) ke KPP lain;
5. Menyelesaikan permohonan pengurangan PBB atau BPHTB terutang, dan lain-lain.

Seksi pengawasan dan konsultasi di KPP ini menangani tiga wilayah kelurahan berdasarkan proses *mapping*, yaitu pemetaan potensi perpajakan yang dapat dikelompokkan berdasarkan wilayah/lokasi, subjek pajak, objek pajak, sektor/subsektor usaha, grup/kelompok Wajib Pajak, sesuai kebutuhan atau keunggulan yang terdapat di wilayah KPP. Tujuan *mapping* adalah untuk mendapatkan gambaran umum potensi perpajakan dan keunggulan fiskal di wilayah masing-masing kantor/unit kerja yang digunakan sebagai petunjuk dan sarana analisis dalam rangka penggalan potensi penerimaan, pelayanan, dan pengawasan. Wilayah kerja berdasarkan proses *mapping* antara satu waskon dengan waskon lainnya berbeda. Pembagian wilayah kerja masing-masing waskon dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3.2
Wilayah Kerja dan Jumlah AR di Masing-Masing Waskon

Waskon	Wilayah Kerja	Jumlah AR
Waskon 1	Mangga dua, pasar pagi, WTC Magga Dua	5
Waskon 2	Ancol	6
Waskon 3	Pademangan Barat	6
Waskon 4	Pademangan Timur	6

Sumber: hasil wawancara dengan Bpk. Elijah (Kasi Waskon 4)

Account Representative

Account Representative merupakan satu fungsi jabatan baru yang dibentuk oleh DJP di tahun 2002 sebagai salah satu hasil reformasi birokrasi DJP dengan tujuan untuk membantu Wajib Pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan (fungsi pengawasan) dan sebagai upaya meningkatkan pelayanan prima (melalui pemberian bimbingan dan konsultasi) bagi Wajib Pajak. AR berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan KPP Pratama Jakarta Pademangan. AR di KPP Pratama Jakarta Pademangan mulai ada sejak tahun 2007. Untuk saat ini (tahun 2011), ada 23 (dua puluh tiga) orang AR yang bekerja di KPP ini dan terbagi dalam empat Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon I - Waskon IV). Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi di KPP ini ada empat

orang sehingga tiap-tiap kepala seksi rata-rata membawahi enam orang AR dengan wilayah kerja/*mapping* yang berbeda antar waskon.

Setiap AR di KPP ini diberikan target penerimaan yang digunakan sebagai salah satu indikator kinerjanya. Di samping itu, tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dijadikan sebagai tolok ukur kinerja fungsi AR. Kepatuhan Wajib Pajak sendiri bisa dilihat dari jumlah penerimaan SPT yang masuk dan ketaatan waktu pelaporan. Selain itu, AR juga bisa mengirimkan STP atau pun surat himbauan sebagai alat pengawasan kepatuhan Wajib Pajak. Setelah surat himbauan dikirimkan ke Wajib Pajak, AR akan menunggu surat balasan dari WP. Bila WP tidak membalas surat himbauan yang dikirimkan, AR akan mengirimkan surat himbauan berikutnya. Selanjutnya, surat himbauan ini dapat ditindaklanjuti dengan adanya konseling sehingga Wajib Pajak juga bisa lebih terbuka, AR bisa mengingatkan kewajiban WP, dan masalah perpajakan dapat menemui solusi yang tepat.

Latar belakang pendidikan merupakan hal yang penting juga untuk menjadi seorang AR di KPP ini. Semua AR di KPP Pratama Jakarta Pademangan minimal berlatar belakang pendidikan D3 dengan tingkat golongan II/D. Dalam berhubungan dengan Wajib Pajak pun, AR perlu dibekali berbagai pengetahuan dan keahlian agar Wajib Pajak juga dapat memperoleh pelayanan yang prima. Berbagai keahlian dan pengetahuan yang diperlukan AR antara lain:

- 1. Keahlian Berkomunikasi (*Communication Skill*)**

Seorang AR harus bisa berkomunikasi dengan baik karena mereka berhadapan langsung dengan Wajib Pajak. Kemampuan berkomunikasi ini harus terus dilatih seiring dengan waktu. Mereka harus tahu bagaimana caranya menangani Wajib Pajak dan harus bersikap sabar saat berhadapan dengan Wajib Pajak. Penyampain materi perpajakan juga harus jelas agar dapat dimengerti oleh Wajib Pajak dengan mudah.

- 2. Update peraturan-peraturan perpajakan**

Ketika mengalami masalah perpajakan atau menghadapi kebingungan akan suatu peraturan pajak biasanya Wajib Pajak akan langsung menghubungi AR-nya. *Account Representative* sebagai salah satu media bertanya dan sosialisasi peraturan perpajakan harus terus memperbarui

peraturan-peraturan pajak yang dimiliki. Apabila ada peraturan pajak yang baru, AR harus langsung *update* sehingga bisa menjawab pertanyaan Wajib Pajak akan peraturan terkait.

Peraturan-peraturan perpajakan secara langsung mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dan sebagai pihak yang mengawasi kepatuhan Wajib Pajak, AR hendaknya memahami terlebih dahulu peraturan-peraturan perpajakan. Jangan sampai karena AR kurang *update* akan peraturan perpajakan yang baru, Wajib Pajak dikenakan sanksi karena ketidaktahuannya.

Di samping itu, peraturan-peraturan pajak yang baru perlu di*update* sebagai dasar menjawab dan sebagai solusi atas masalah perpajakan yang dihadapi Wajib Pajak. Karena peraturan pajak terus berubah seiring dengan perkembangan dunia bisnis, mungkin akan sulit bagi setiap AR untuk menghafalkan seluruh peraturan pajak yang ada. Oleh karena itu setidaknya AR harus memiliki data mengenai peraturan-peraturan terbaru.

3. Pemahaman akan ilmu akuntansi

Pemahaman akan ilmu akuntansi yang baik diperlukan oleh AR terkait dengan tanggung jawab AR dalam penggalian potensi pajak Wajib Pajaknya. Sebagian besar AR di KPP Pratama Jakarta Pademangan berlatar belakang pendidikan dari STAN (Sekolah Tinggi Akuntansi Negara) sehingga ilmu akuntansinya juga bisa diandalkan. Ketika ingin mencari potensi pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak, AR biasanya melihat dan menganalisis laporan keuangan Wajib Pajak, di sinilah perlu pemahaman ilmu akuntansi yang baik.

4. Pemahaman akan program-program/software perpajakan

Seiring dengan modernisasi pajak yang dilakukan oleh DJP, untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, dibuatlah program-program pajak *online* seperti e-SPT dan e-filling. AR harus mengerti program-program tersebut agar dapat memberikan penjelasan mengenai program-program tersebut kepada Wajib Pajak. AR juga merupakan pihak yang melaksanakan sosialisasi perpajakan, mereka

juga yang mensosialisasikan program-program seperti e-SPT dan e-filing tersebut sehingga pemahaman yang baik diperlukan.

Pengetahuan dan keahlian (*skills*) seperti tertera di atas dibutuhkan AR dalam bekerja/melakukan tugas-tugasnya dan memenuhi tanggung jawab, baik terhadap Wajib Pajak maupun terhadap kepala seksinya. Secara garis besar, tanggung jawab seorang *Account Representative* terbagi atas tiga hal, yaitu:

1. Melakukan pengawasan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan;
2. Memberikan konsultasi/bimbingan/ konseling kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan; dan
3. Memberi pelayanan kepada Wajib Pajak.

Pelayanan yang diberikan oleh AR terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan tidak hanya mencakup pelayanan administratif seperti mengurus pembetulan SPT, akan tetapi juga pelayanan konsultasi/konseling. Biasanya dalam memberikan konsultasi atau konseling dengan Wajib Pajak, kendala terbesar mungkin dialami AR apabila WP tidak mau terbuka mengenai aspek perpajakannya. Hal ini dikarenakan fungsi AR yang juga melakukan pengawasan terhadap WP sehingga WP merasa diawasi dan takut kesalahan pajaknya terbongkar oleh AR. Namun, kebanyakan WP menyatakan bahwa mereka merasa terbantu dengan keberadaan AR di KPP ini karena mereka bisa lebih bebas bertanya bila ada masalah pajak yang dihadapi atau ada peraturan tertentu yang tidak mereka pahami. Kendala lain yang dihadapi oleh AR adalah terlalu banyaknya jumlah WP yang menjadi tanggung jawab masing-masing AR. Di KPP ini sendiri, masing-masing AR dibebani tanggung jawab menangani sekitar seribu Wajib Pajak. Hal ini bisa menimbulkan celah pelayanan yang kurang maksimal ke masing-masing WP karena AR juga harus mengerjakan sekian banyak uraian tugas lainnya sebagaimana yang tertera dalam SOP (*Standard Operational Procedures*).

Untuk membina dan meningkatkan kualitas *Account Representative* di KPP ini, dilakukan beberapa upaya seperti mengikutsertakan AR dalam diklat-diklat, adanya forum AR, dan IHT (*In House Training*). Diklat-diklat AR ini biasanya diadakan secara periodik oleh bagian kepegawaian untuk meningkatkan kapasitas AR. Terkadang beberapa AR dari KPP Pratama Jakarta Pademangan ini dikirim secara bergilir untuk mengikuti diklat yang diadakan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Selain diklat, dibentuk juga forum AR di KPP ini sebagai media diskusi antar AR. Jadi bila AR sedang menangani suatu masalah/kasus pajak yang tidak/kurang dipahami, mereka bisa langsung berdiskusi di forum AR ini. AR lain yang memiliki pengetahuan tentang kasus pajak tersebut atau pernah menangani kasus pajak yang serupa dapat *sharing* di forum ini sehingga dapat diperoleh solusi atas kasus tersebut untuk nantinya diberikan sebagai solusi masalah/kasus pajak ke Wajib Pajak yang bersangkutan. Berbeda halnya dengan forum AR, IHT (*In House Training*) diadakan sebagai sarana *sharing* dan diskusi tidak hanya antar AR tetapi juga dengan pegawai-pegawai lain dari seksi-seksi yang berbeda untuk menambah pengetahuan dan wawasan masing-masing pegawai di KPP Pratama Jakarta Pademangan.

3.6. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.6.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian kualitatif yang diobservasi menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2005) dinamakan situasi sosial, yang terdiri dari tiga komponen yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activities* (aktivitas). Berdasarkan definisi di atas, yang merupakan objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja *Account Representative*, sosialisasi peraturan perpajakan, dan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan.

3.6.2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah orang, yaitu *Account Representative* dan Wajib Pajak, dan kegiatan *Account Representative* dalam pelaksanaan tugas-tugasnya serta

pelaksanaan sosialisasi pajak di Kantor Pajak Pratama Jakarta Pademangan. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk memperoleh gambaran atau deskripsi sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan, dengan digunakannya metode penelitian kualitatif, data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai. Karena bila penulis menggunakan metode kuantitatif, tidak dapat ditemukan data yang bersifat proses kerja, perkembangan suatu kegiatan, deskripsi yang luas dan mendalam, norma, sikap mental, etos kerja, dan budaya yang dianut seseorang maupun sekelompok orang dalam lingkungan kerja yang diteliti. (Sugiyono, 2005). Jadi dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif peneliti dapat memperoleh deskripsi/gambaran mengenai kinerja *Account Representative* dan pelaksanaan sosialisasi peraturan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pademangan.

3.6.3. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pademangan. Penulis melakukan pengamatan dan wawancara di beberapa seksi di kantor pajak ini, yaitu di lantai dua kantor pajak (bagian seksi pelayanan), lantai tiga (sub bagian umum dan seksi pengolahan data), dan lantai lima (bagian seksi pengawasan dan konsultasi). Di seksi pelayanan, penulis melakukan wawancara dengan beberapa Wajib Pajak karena seksi pelayanan merupakan gerbang utama kantor pajak dan merupakan seksi yang biasanya berhadapan langsung dengan Wajib Pajak. Selain itu, penulis juga meminta data jumlah STP (Surat Tagihan Pajak) yang merupakan salah satu produk hukum yang dibuat oleh seksi pelayanan dari petugas seksi pelayanan melalui persetujuan kepala seksi pelayanan. Untuk memperoleh informasi mengenai *Account Representative* dan pelaksanaan sosialisasi pajak, penulis mewawancarai beberapa AR dan kepala seksi di lantai lima (seksi pelayanan dan konsultasi). Untuk melengkapai data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis mewawancarai Kasubag Umum untuk memperoleh gambaran umum mengenai KPP Pratama Jakarta Pademangan dan meminta data-data lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini dari seksi pengolahan data dan informasi.

3.6.4. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Sedangkan, data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya.

2. Sumber Data

Populasi yang termasuk dalam penelitian ini merupakan keseluruhan pegawai KPP Pratama Jakarta Pademangan dan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP ini. Sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara. Sebagai tahapan awal penelitian, penulis meminta izin kepada Kepala Subbagian Umum kantor pajak untuk dapat melakukan penelitian di KPP Pratama Jakarta Pademangan. Setelah memperoleh izin penelitian dan melakukan wawancara singkat mengenai gambaran umum KPP dengan Kasubag Umum, dilakukan pengumpulan data dan wawancara untuk penelitian. Sehingga selanjutnya diperoleh responden dalam penelitian yang merupakan pihak-pihak yang melakukan wawancara dengan penulis yang terdiri dari Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, beberapa *Account Representative*, dan beberapa Wajib Pajak (WP Orang Pribadi dan WP Badan).

Di samping data primer, data sekunder juga diperlukan. Data sekunder ini dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti *website-website* perpajakan (www.ortax.org, www.pajak.go.id, dan lain-lain), dan data/informasi dari KPP Pratama Jakarta Pademangan.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Kepustakaan (Studi literatur)

Kepustakaan sebagai bahan informasi yang ada hubungannya dengan sosialisasi perpajakan, kinerja AR, dan kepatuhan pajak, seperti buku *literature*, majalah, indeks koran, dan lain-lain.

b. Observasi/Pengamatan

Metode pengamatan atau observasi merupakan pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada objek yang sedang diteliti atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penulisan penelitian ini, penulis mengadakan pengamatan langsung pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pademangan.

c. Wawancara/*Interview*

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan *Account Representative*, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, dan Wajib Pajak, baik orang pribadi maupun badan dan personil dari KPP Pademangan yang dianggap mampu memberikan jawaban yang diperlukan. Jenis wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yang menggunakan pertanyaan yang tersusun dan berurutan.

d. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data-data seperti jumlah Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Pemberitahuan (SPT), dan jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pademangan. Untuk jumlah STP, penulis meminta dokumentasi jumlah STP dari seksi pelayanan sedangkan untuk jumlah SPT dan WP terdaftar, penulis mendokumentasikan data dari seksi pengolahan data dan informasi. Di samping ketiga data tersebut, penulis juga mendokumentasikan jadwal sosialisasi perpajakan di KPP Pademangan yang diperoleh dari sub bagian umum KPP Pratama Pademangan.

e. Sumber Lainnya

Untuk melengkapi data dan informasi yang dibutuhkan terkait dengan penelitian ini, penulis menggunakan data dan informasi dari artikel-artikel perpajakan dan internet. Di samping itu penulis juga menggunakan peraturan-peraturan terkait yang diperoleh dari *website* perpajakan seperti www.ortax.com, www.pajakonline.com, dan www.pajak.go.id.

3.6.5. Indikator Kinerja AR dan Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan

Sebagaimana penelitian sebelumnya mengenai kinerja AR yang dilakukan oleh Gumilar (2010), ditentukan indikator kinerja yang digunakan untuk menilai kinerja *Account Representative* di KPP. Penentuan indikator ini didasarkan pada empat dimensi yaitu tanggung jawab AR, tugas AR berhubungan dengan Wajib Pajak, dan tugas AR berhubungan dengan atasannya (kepala seksi), dan kode etik pegawai pajak. Di sisi lain dimensi sosialisasi peraturan pajak dibagi menjadi empat sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE - 22/PJ./2007 (7 Mei 2007), yaitu media, penyuluhan pajak, cara sosialisasi, dan penyelenggara sosialisasi. Selanjutnya indikator-indikator ini dapat dianalisis berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan wawancara sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 3.3
Operasionalisasi Indikator Kinerja
Account Representative dan Sosialisasi Perpajakan

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	No. Wawancara		
				AR	KS	WP
Kinerja AR	Kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama (Robbins, dalam Rai, 2008)	Tanggung Jawab AR	1. Menangani Wajib Pajak	3	1	2
			2. Menginformasikan perubahan peraturan	4	2	3
			3. Merespon pertanyaan dan permintaan	5		4,5
	Tugas AR berhubungan dengan Wajib Pajak	1. Pengawasan				6-8
		2. Bimbingan	7			
		3. Membuat dan memutakhirkan profil WP	8			9,10
		4. Menganalisis SPT	9			11
		5. Menginformasikan perubahan perpajakan				12
	<i>Account Representative (AR)</i> menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2008 adalah pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern	Tugas AR berhubungan dengan atasannya	1. Membuat konsep rencana kerja		3	
			2. Menyusun estimasi		4	
3. Mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan				5		
4. Membuat Laporan Berkala Seksi						
Kode etik pegawai pajak tentang kewajiban pegawai pajak	1. Menghormati agama	10			13	
	2. Bekerja secara profesional					
	3. Memberikan pelayanan	11			14	
	4. Mengamankan data DJP					
	5. Menaati perintah kedinasan				15-17	

			6. Menaati ketentuan jam kerja	12		
			7. Bertutur kata sopan	13		
		Kode etik pegawai pajak tentang larangan pegawai pajak	1. Menerima segala pemberian dalam bentuk apapun 2. Menyalahgunakan data DJP		6	
Sosialisasi Peraturan Perpajakan		Media yang digunakan	Media massa dan media luar ruangan	1		3
			Penyuluhan Pajak	1. Materi Sosialisasi	2	
		2. Metode dan Media Penyuluhan				
		3. Waktu Penyuluhan		5,6		
		4. Penguasaan Materi Oleh Penyuluh		7		
		Cara sosialisasi	Seminar, diskusi, <i>call center</i> , petugas pajak, internet	8,9		8,9
Penyelenggara Sosialisasi	Penyelenggara	Laporan Sosialisasi		11		

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden

Untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara dengan beberapa responden yang merupakan bagian dari seksi pengawasan dan konsultasi (Kepala Seksi Waskon I dan IV, dan empat *Account Representative*) serta sepuluh orang Wajib Pajak terdaftar efektif di KPP Pratama Jakarta Pademangan.

Tabel 4.1.
**Karakteristik Responden Wawancara (*Account Representative*,
Kepala Seksi Waskon, dan Wajib Pajak)**

Karakteristik	Jumlah Responden (n)			%
	<i>Account Representative</i>	Kepala Seksi Waskon	Wajib Pajak	
Jenis Kelamin				
Pria	3	2	6	68,75 %
Wanita	1	0	4	31,25 %
Usia				
26-30 Tahun	1	0	3	25 %
31-35 Tahun	2	0	3	31,25 %
36-40 Tahun	0	2	1	18,75 %
41-45 Tahun	0	0	1	6,25 %
> 45 Tahun	1	0	2	18,75 %
Pendidikan Terakhir				
SMA	0	0	0	0 %
Diploma (D3)	0	0	2	12,5 %
Strata 1 (S1)	4	1	7	75 %
Strata 2 (S2)	0	1	1	12,5 %

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas, terlihat persebaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir responden. Dari tabel di atas terlihat bahwa jumlah responden pria lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden wanita. Jumlah responden yang berjenis kelamin pria adalah sebesar 68,75 % dan jumlah responden yang berjenis kelamin wanita adalah sebesar 31,25 %. Hal ini disebabkan karena kebanyakan *Account Representative* dan Wajib Pajak yang diwawancarai berjenis kelamin pria. Pada kenyataannya di KPP Pratama Jakarta Pademangan pun, mayoritas *Account Representative* berjenis kelamin pria sedangkan semua kepala seksi di masing-masing waskon berjenis kelamin pria.

Bila dilihat dari *range* usia, mayoritas responden yang terdiri atas *Account Representative*, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi serta Wajib Pajak berada di *range* usia 31 – 35 tahun yakni sebanyak 31,25 %. Sedangkan minoritas *range* usia responden berada pada *range* usia 41 – 45 tahun. Hal ini menjelaskan bahwa kebanyakan *Account Representative* di KPP Pademangan berada dalam *range* usia 31 – 35 tahun, sedangkan kebanyakan kasi waskonnya berada dalam *range* usia 36 – 40 tahun. Dan kebanyakan responden Wajib Pajak yang diwawancarai di loket pelayanan berada dalam *range* usia 26 – 30 tahun dan 31 – 35 tahun.

Terakhir, dilihat dari tingkat pendidikan terakhir, responden wawancara memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda antara D3, S1, dan S2. Mayoritas latar belakang pendidikan responden adalah Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 75 %. Tidak ada responden yang berlatar belakang pendidikan terakhir SMA. Sedangkan jumlah responden yang berlatar belakang pendidikan terakhir diploma (D3) dan Strata 2 (S2) berimbang yakni (12,5 %). Hal ini dikarenakan oleh tingkat pendidikan Strata 1 (S1) yang mendominasi latar belakang pendidikan *Account Representative*, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi serta Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan bila dibandingkan dengan tingkat pendidikan diploma (D3) dan Strata 2 (S2).

4.2. SOSIALISASI PERPAJAKAN

4.2.1. Media Sosialisasi

Sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pademangan dilakukan melalui berbagai media. Dari hasil observasi di lapangan dapat ditemui berbagai macam media sosialisasi seperti *leaflet* atau *booklet*, *standing banner*, dan mini *billboard* yang dipasang di atas gedung KPP. Mini *billboard* ini diletakkan di atas gedung agar tidak hanya Wajib Pajak KPP saja yang memperoleh manfaat sosialisasi tetapi masyarakat umum pun dapat memahami pajak. Melalui hasil wawancara dengan salah seorang kepala seksi pengawasan dan konsultasi serta berdasarkan laporan sosialisasi yang dibuat oleh sub bagian umum terlihat bahwa KPP ini juga menyosialisasikan materi-materi perpajakan seperti peraturan dan manfaat pajak atau pun kegiatan yang dilakukan oleh DJP melalui media radio dalam bentuk *talk show* seperti *talk show* yang diselenggarakan oleh Radio Cakrawala dengan mengundang pihak KPP untuk menyosialisasikan mengenai Sensus Pajak Nasional (SPN). Namun terdapat kekurangan dalam penggunaan media radio ini karena frekuensi penyiarannya yang baru satu kali dalam satu tahun dan juga keterbatasan karena belum tentu banyak masyarakat yang mendengarkan *talk show* radio tersebut.

Media sosialisasi lainnya yang digunakan adalah media *flyers* seperti poster dan brosur pajak juga digunakan untuk kegiatan sosialisasi. Sedangkan media massa seperti koran tidak digunakan oleh KPP ini kecuali ketika ada liputan dari perusahaan media massa tertentu mengenai kegiatan KPP. Media televisi pun pernah menjadi media sosialisasi ketika pihak KPP diliput dalam *launching* kegiatan Sensus Pajak Nasional baru-baru ini (Oktober 2011), akan tetapi KPP Pademangan tidak membuat iklan pajak karena biasanya iklan pajak merupakan media sosialisasi yang langsung dibuat oleh Dirjen Pajak dengan skala sosialisasi yang lebih besar yaitu skala nasional.

Walaupun KPP Pademangan sudah menggunakan berbagai media untuk sosialisasi pajak, tidak semua Wajib Pajak ataupun masyarakat memperhatikan media-media ini. Seperti contohnya *leaflet* atau *booklet* yang tersedia di bagian pojok lantai seksi pelayanan. *Leaflet* atau *booklet* merupakan media sosialisasi yang dikirimkan langsung oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dengan

proses *dropping* dan digunakan untuk menyosialisasikan materi-materi yang bersifat nasional antara lain berupa kebijakan atau kegiatan DJP seperti kegiatan Sensus Pajak Nasional. Jumlah *leaflet* dalam sekali *dropping* adalah sekitar dua ribuan, akan tetapi bila masih dirasa kurang, KPP diperbolehkan untuk mencetak kembali *leaflet* sesuai dengan konsep yang sudah ditentukan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

Sebenarnya Wajib Pajak bebas mengambil dan membaca *leaflet* atau *booklet* ini, akan tetapi ternyata hanya beberapa orang yang tertarik membacanya. Beberapa responden wawancara yang merupakan Wajib Pajak efektif di KPP ini mengaku kurang tertarik dengan media *leaflet* atau *booklet* karena isinya yang lebih banyak memuat materi pajak dengan desain (gambar) yang minim walaupun kualitas kertasnya sudah bagus. Selain itu penempatan media (*leaflet* atau *booklet*) juga berpengaruh. Wajib Pajak lebih memilih memperhatikan nomor panggilan atau TV yang ada di seksi pelayanan daripada membaca materi yang disosialisasikan lewat *leaflet* atau *booklet*. Salah seorang Wajib Pajak Badan mengatakan bahwa seperti halnya di bank-bank dimana *leaflet* atau *booklet* diletakkan di *counter* bank, sebaiknya KPP Pademangan juga meletakkan *leaflet* atau *booklet* di tempat-tempat yang mudah dilihat dan mudah diambil oleh Wajib Pajak sehingga ketika mereka berada di *counter*, mereka akan lebih tertarik untuk mengambil dan membaca *leaflet* atau *booklet* tersebut.

4.2.2. Penyuluhan Pajak

4.2.2.1. Materi Sosialisasi

Penyuluhan perpajakan merupakan cara yang paling sering dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan dalam proses sosialisasi. Biasanya penyuluhan ini diselenggarakan ketika ada perintah sosialisasi dari Dirjen Pajak mengenai perubahan peraturan atau undang-undang pajak tertentu. Materi-materi yang selalu disampaikan adalah mengenai tata cara pengisian SPT yang dilakukan melalui simulasi pengisian SPT yang dihadiri oleh Wajib Pajak (WP Orang Pribadi, Badan, dan Bendaharawan).

Ketika dilakukan banyak perubahan atas peraturan pajak tertentu oleh Dirjen Pajak, pihak DJP akan menyosialisasikan perubahan peraturan ke Kantor Wilayah (Kanwil) terlebih dahulu. Kemudian Kanwil akan mengundang perwakilan dari KPP di wilayah Jakarta Utara untuk menyosialisasikan peraturan baru tersebut. Sebagai tindak lanjutnya, KPP akan melakukan sosialisasi mengenai peraturan pajak tersebut kepada Wajib Pajak dan masyarakat sehingga tercipta kesatuan pemahaman dari atas (DJP) ke bawah (Wajib Pajak dan masyarakat umum).

Materi lainnya yang disosialisasikan oleh KPP Pademangan adalah mengenai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), subjek pajak, objek pajak, dan manfaat pajak. Walaupun sosialisasi mengenai NPWP ini sudah jarang dilakukan sejak kebijakan *Sunset Policy* terdahulu, melalui kegiatan Sensus Pajak Nasional yang sudah dimulai sejak akhir Oktober 2011, KPP dapat mengintensifkan pendataan Wajib Pajak yang terdapat di wilayah kerjanya. Kegiatan Sensus Pajak Nasional sudah disosialisasikan sejak jauh-jauh hari (tiga minggu) sebelum *launching* kegiatan SPN. Dengan sosialisasi dan pelaksanaan SPN tersebut, KPP dapat melengkapi data dan jumlah Wajib Pajak yang terdapat di *master file* KPP dan DJP.

4.2.2.2. Metode dan Media Penyuluhan

Dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan, KPP Pratama Jakarta Pademangan melakukan proses diskusi dengan Wajib Pajak yang diundang. Jadi komunikasi dilakukan secara dua arah. Pertama-tama presenter/penyaji menjelaskan mengenai materi perpajakan yang ingin disosialisasikan melalui media OHP (*Overhead Projector*). Namun berdasarkan wawancara dengan Wajib Pajak KPP Pademangan, mereka mengaku bahwa mereka juga diperkenankan untuk secara langsung bertanya di tengah-tengah sesi tanpa harus menunggu presentasi materi selesai. Selanjutnya ada juga sesi tanya jawab antara penyaji dan Wajib Pajak.

Dalam sesi tanya jawab, Wajib Pajak diberikan kesempatan untuk menanyakan bagian dari materi atau peraturan yang tidak dipahami. Biasanya AR yang menjadi penyaji dalam penyuluhan menjelaskan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan WP atau bila mengalami kesulitan, AR tersebut dapat

berdiskusi terlebih dahulu dengan penyaji lainnya seperti kepala seksinya. Dalam kegiatan penyuluhan sesi tanya jawab ini dibatasi sampai beberapa pertanyaan saja karena keterbatasan waktu. Bila Wajib Pajak masih kurang memahami materi yang disampaikan dalam penyuluhan pajak oleh KPP Pademangan, Wajib Pajak bisa secara langsung menemui AR nya masing-masing untuk diskusi lebih lanjut.

4.2.2.3. Waktu Penyuluhan

Waktu penyuluhan bukanlah hal yang tetap ditentukan untuk melakukan kegiatan sosialisasi di KPP Pratama Jakarta Pademangan. Sosialisasi pajak yang dilakukan di KPP ini ada yang dilaksanakan secara rutin dan ada pula yang dilakukan secara *random*. Kegiatan sosialisasi yang biasanya selalu dilaksanakan hampir setiap tahunnya oleh KPP ini adalah sosialisasi mengenai pengisian SPT Tahunan yang biasa dilakukan di bulan Maret. Sedangkan kata *random* berarti kegiatan sosialisasi dalam jangka waktu yang tidak ditetapkan atau bersifat insidental. Di samping itu waktu sosialisasi untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, Badan, dan Bendaharawan juga dibedakan karena sedikit banyak terdapat perbedaan dalam materi peraturan pajak yang harus disosialisasikan ke masing-masing jenis Wajib Pajak.

Sosialisasi pajak yang bersifat insidental atau tidak rutin umumnya dilakukan ketika Dirjen Pajak menerbitkan peraturan baru atau apabila ada perubahan peraturan dalam undang-undang perpajakan. Bila melihat ke kegiatan sosialisasi di tahun 2010, KPP Pademangan mengadakan dua kali kegiatan sosialisasi melalui penyuluhan langsung dan satu kali kegiatan konsultasi melalui pojok pajak di bulan juni. Sedangkan di bulan Oktober 2010 diadakan sosialisasi melalui kegiatan simpati pajak.

Di tahun 2011, kegiatan sosialisasi baik melalui penyuluhan maupun jenis kegiatan sosialisasi lainnya meningkat dibandingkan dengan jumlah kegiatan sosialisasi yang dilakukan di tahun 2010 (dari lima ke empat belas kegiatan sosialisasi pajak). Di tahun 2011 kegiatan sosialisasi peraturan pajak kebanyakan dilakukan melalui penyuluhan pajak. Periode diadakannya penyuluhan pajak langsung di tahun 2011 adalah pada bulan Januari, Maret, April, Juni dan November. Sedangkan kegiatan sosialisasi melalui penyuluhan lewat radio

dengan mengadakan *talk show* mengenai Sensus Pajak Nasional (SPN) dilakukan di bulan Oktober. Secara keseluruhan berdasarkan wawancara dengan kasi dan AR waskon IV, sosialisasi seperti penyuluhan pajak ini dilakukan hampir setiap dua sampai tiga bulan sekali dan secara insidental apabila DJP menerbitkan peraturan/perubahan peraturan yang harus disosialisasikan ke Wajib Pajak dan masyarakat secara umum.

4.2.2.4. Penguasaan Materi Oleh Penyuluh

Sebelum memberikan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dan Wajib Pajak, KPP akan mengirimkan perwakilan untuk memenuhi undangan sosialisasi sekaligus mengikuti sosialisasi peraturan baru yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Utara. Kemudian materi pajak ini akan disosialisasikan ke seluruh anggota KPP Pademangan untuk selanjutnya diinformasikan kepada Wajib Pajak dan masyarakat di wilayah kerja KPP Pademangan. Sebelum memberikan sosialisasi kepada mereka, penyuluh atau penyaji akan memperlengkapi diri mereka dengan membaca peraturan-peraturan yang terkait dengan materi yang akan disosialisasikan. Tidak hanya itu, berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang Wajib Pajak Badan efektif di KPP Pademangan, apabila materi yang ingin disosialisasikan bersifat teknis dan banyak, biasanya sosialisasi diadakan selama dua sesi dengan waktu *break* di tengah-tengah sesi.

Penyaji yang mempresentasikan peraturan/materi perpajakan juga tidak hanya satu orang. Dalam kegiatan sosialisasi seperti penyuluhan pajak, seperti halnya sosialisasi mengenai *e-SPT*, presenter pertama akan menjelaskan mengenai peraturan terkait *e-SPT* dan presenter lainnya akan menjelaskan serta mempraktikkan cara pengisian *e-SPT* tersebut. Di saat sesi tanya jawab pun penyaji dapat berdiskusi dengan temannya seperti sesama AR atau kepala seksi dalam memberikan jawaban atas pertanyaan Wajib Pajak yang hadir dalam kegiatan sosialisasi tersebut.

4.2.3. Cara Sosialisasi

Sosialisasi peraturan perpajakan dilakukan melalui berbagai macam cara. Wajib Pajak dapat memperoleh penjelasan secara kontak langsung melalui diskusi dengan *Account Representative* atau petugas pajak di KPP Pademangan. Diskusi dengan AR bisa dilakukan di lantai lima seksi pengawasan dan konsultasi atau di *help desk* yang berada di lantai seksi pelayanan karena biasanya petugas yang berada di *help desk* merupakan bagian dari *Account Representative* KPP Pademangan yang memang ditugaskan untuk menjawab pertanyaan dan memberi informasi perpajakan kepada Wajib Pajak.

Cara sosialisasi lainnya adalah melalui penyuluhan yang biasanya diadakan secara rutin untuk tata cara pengisian SPT dan secara insidental apabila ada peraturan baru yang diterbitkan oleh DJP. Sebelum diadakan penyuluhan biasanya KPP menyebar undangan ke Wajib Pajak. Namun, pihak KPP sendiri menyayangkan tingkat partisipasi Wajib Pajak yang belum maksimal karena dalam kenyataannya dari seribu undangan yang disebar ke Wajib Pajak, bisa jadi hanya 200-250 peserta yang menghadiri penyuluhan pajak.

Kendala lainnya yang dihadapi dalam penyuluhan adalah lokasi KPP Pademangan yang berjauhan dengan perusahaan/tempat kerja Wajib Pajak sehingga mungkin menimbulkan rasa malas untuk menghadiri sosialisasi tersebut. Akan tetapi, menurut salah satu kepala seksi pengawasan dan konsultasi, masalah lokasi KPP bukan merupakan kendala besar karena Wajib Pajak setiap bulan juga melaporkan SPT dan melakukan kewajiban perpajakan lainnya ke KPP Pademangan sehingga mau tidak mau mereka menjadi terbiasa dengan letak KPP yang tidak terlalu dekat dengan kantor mereka.

Berdasarkan laporan sosialisasi KPP Pademangan juga melakukan kegiatan sosialisasi melalui pojok pajak atau pameran serta *talk show* di radio. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan melalui pojok pajak dan pameran adalah konsultasi langsung antara Wajib Pajak dengan pihak KPP (AR dan Kasi Waskon). Sedangkan *talk show* dilakukan secara *on air-live* walaupun baru satu kali diadakan untuk menyosialisasikan tentang kegiatan sensus pajak. Kendala yang dihadapi dalam kegiatan sosialisasi melalui radio ini adalah komunikasi

yang cenderung bersifat satu arah. Kalau pun diadakan sesi konseling atau tanya jawab melalui radio, keterbatasan waktu siaran dan kemampuan pihak radio dalam menampung jumlah pertanyaan dari masyarakat yang mendengarkan *talk show* tersebut menjadi kendala lainnya.

Cara lain yang biasanya bisa digunakan untuk menyosialisasikan peraturan perpajakan adalah melalui *call center* (500200 Kring Pajak). Melalui *call center*, masyarakat dan Wajib Pajak dapat bertanya dan memperoleh informasi perpajakan yang diperlukan. Akan tetapi kendala lain muncul dari keluhan Wajib Pajak karena merasa kesulitan untuk menghubungi *line* telepon ini. Ada juga beberapa Wajib Pajak yang belum mengetahui mengenai *call center* dan belum pernah mencoba menghubungi *call center*.

Langkah-langkah yang biasanya dilakukan kebanyakan Wajib Pajak bila menghadapi masalah perpajakan adalah berdiskusi dengan teman kerjanya yang lebih memahami pajak atau *searching* melalui internet. Bahkan menurut salah seorang AR KPP Pademangan, KPP dapat menyosialisasikan pajak melalui *kop surat* dimana biasanya terdapat alamat website www.pajak.depkeu.go.id yang dapat digunakan oleh si penerima surat (Wajib Pajak) untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai perpajakan Indonesia terutama mengenai peraturan pajak yang baru. Namun apabila masih belum mendapatkan jawaban atas kebingungan mereka, umumnya Wajib Pajak akan menghubungi AR untuk menanyakan langsung mengenai masalah atau peraturan pajak yang ingin ditanyakan.

4.2.4. Penyelenggara Sosialisasi

Berdasarkan ketentuan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-53/PJ./2010 (20 April 2010), setiap kantor pajak diwajibkan membuat laporan sosialisasi yang memuat tanggal, jenis kegiatan, materi, penyelenggara, jumlah peserta/pengunjung, serta keterangan tambahan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan sosialisasi pajak yang dilakukan oleh kantor pajak. Di tahun 2010 – 2011, kebanyakan kegiatan sosialisasi pajak diselenggarakan secara langsung oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan. Namun KPP Pademangan bukanlah satu-satunya pihak yang menjadi penyelenggara kegiatan sosialisasi pajak di KPP ini.

Di tahun 2010 terdapat lima kali realisasi kegiatan sosialisasi pajak (dari yang direncanakan hanya satu kali) melalui sosialisasi peraturan, konsultasi, penyuluhan dan kegiatan simpati pajak. Pihak yang terlibat sebagai penyelenggara dalam sosialisasi pajak dari KPP Pademangan di tahun 2010 yaitu KPP Pratama Pademangan dan KP2KP. KP2KP di KPP Pademangan memang merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam mengadakan sosialisasi perpajakan khusus untuk wilayah Kepulauan Seribu serta merupakan satu-satunya KP2KP di wilayah Jakarta. Bila membutuhkan bantuan, khususnya penyaji dalam kegiatan sosialisasi, KP2KP akan bekerja sama dengan KPP Pratama Jakarta Pademangan (terutama AR dan seksi waskon) untuk memberikan sosialisasi perpajakan di Kepulauan Seribu.

Berbeda halnya dengan tahun 2010, jumlah kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pademangan meningkat menjadi empat belas kali kegiatan sosialisasi. Namun, berdasarkan laporan sosialisasi di tahun 2011 terlihat bahwa KPP Pademangan tidak bekerja sama dengan KP2KP untuk memberikan sosialisasi pajak di Kepulauan Seribu seperti di tahun 2010. Kegiatan sosialisasi di tahun 2011 ada yang diselenggarakan langsung oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan sendiri dan ada yang diselenggarakan oleh KPP Pademangan melalui kerja sama dengan Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Jakarta Utara. Di samping itu, kegiatan sosialisasi juga diselenggarakan oleh Radio Cakrawala dengan mengundang pihak KPP Pademangan untuk memberikan *talk show* terkait kegiatan Sensus Pajak Nasional (SPN) di tahun 2011.

4.3. KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE

4.3.1. Tanggung Jawab Account Representative

Tanggung jawab *account representative* adalah melakukan pengawasan terhadap WP, menginformasikan semua perubahan peraturan perpajakan serta merespons setiap pertanyaan WP. Penjelasan per poin adalah sebagai berikut:

a. Menangani Wajib Pajak

Setiap *Account Representative* di KPP Pademangan ditugaskan untuk menangani sejumlah besar Wajib Pajak (Orang Pribadi, Badan, dan Bendaharawan). Mereka bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan atas kepatuhan Wajib Pajak dan memberi konsultasi. Jumlah AR yang ditangani masing-masing AR ditentukan oleh kepala seksi di masing-masing waskon. Jumlah Wajib Pajak yang ditangani masing-masing AR juga bervariasi antara satu AR dengan AR lainnya.

Penentuan jumlah Wajib Pajak yang ditangani oleh setiap AR bukan tanpa pertimbangan yang matang oleh kepala seksi di masing-masing waskon. Sebagai tahapan awal, setiap kepala seksi di masing-masing waskon membuat peta blok atau semacam *mapping* daerah dimana Wajib Pajak berada/melakukan usaha. Misalkan saja waskon I yang menangani daerah Mangga Dua, Pasar Pagi, WTC Mangga Dua, kasi waskon akan membagi jumlah AR ke masing-masing wilayah. AR akan secara otomatis bertanggung jawab atas kepatuhan Wajib Pajak di wilayah yang ditanganinya.

Namun kepala seksi juga tidak semata-mata membagi wilayah dan memberi tanggung jawab penanganan WP ke AR, setiap kasi waskon juga mempertimbangkan mengenai pengalaman dan waktu bekerja AR. Biasanya AR yang memiliki waktu kerja yang lebih lama dibandingkan AR baru ditugaskan untuk menangani Wajib Pajak yang memiliki tingkat kerumitan penanganan yang lebih sulit dan jumlah Wajib Pajak yang ditangani oleh AR senior biasanya lebih banyak dibandingkan dengan jumlah WP yang ditangani oleh AR baru. Walaupun AR senior menangani lebih banyak WP, kasi waskon akan mengusahakan agar perbedaan jumlah WP antara AR senior dan AR yang baru tidak terlalu jauh.

b. Menginformasikan Perubahan Peraturan

Peraturan pajak selalu berubah dari tahun ke tahun sehingga setiap aparat DJP diwajibkan untuk selalu *update* akan perubahan peraturan yang ada. Sebagai *Account Representative*, selain harus selalu *update* dan rajin membaca hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan, mereka harus menginformasikan perubahan dalam peraturan pajak kepada Wajib Pajak KPP Pademangan yang menjadi tanggung jawab mereka. Informasi mengenai perubahan peraturan pajak ini diinformasikan melalui dua cara yaitu melalui sosialisasi peraturan pajak dan bisa juga hanya secara tertulis.

Apabila perubahan peraturan mencakup banyak hal, biasanya perubahan peraturan disampaikan ke Wajib Pajak melalui kegiatan sosialisasi pajak. Dalam hal ini *Account Representative* di KPP ini tak jarang dijadikan sebagai penyaji atau pembicara dalam kegiatan sosialisasi. Contohnya adalah perubahan bentuk formulir isian SPT PPN yang harus disampaikan kepada Wajib Pajak Badan sehingga mereka memahami tata cara pengisian SPT dalam *form* yang baru. Namun bila perubahan peraturan hanya mencakup beberapa hal, biasanya *Account Representative* bisa menyampaikan perubahan peraturan pajak secara tertulis dalam bentuk surat saja yang akan ditujukan ke Wajib Pajak.

c. Merespons Pertanyaan Dan Permintaan

Pertanyaan dan permintaan Wajib Pajak bermacam-macam, misalnya mulai dari pertanyaan mengenai peraturan pajak tertentu yang kurang atau tidak mereka pahami sampai permintaan agar KPP Pademangan melakukan sosialisasi mengenai peraturan pajak tertentu. Menurut Wajib Pajak KPP, selama ini AR mereka mudah dihubungi sehingga Wajib Pajak pun bisa dengan mudah bertanya apabila ada masalah atau peraturan tertentu yang tidak atau kurang mereka pahami. Umumnya Wajib Pajak menghubungi ARnya melalui telepon, akan tetapi Wajib Pajak lainnya mengaku bahwa ada juga AR yang bisa dihubungi melalui pesan singkat (SMS) atau bahkan *email*. Pertanyaan yang sering dibahas oleh Wajib Pajak umumnya mengenai peraturan pajak. Sedangkan kata permintaan dalam konteks ini mengacu pada permohonan-permohonan WP seperti permohonan keberatan Pajak Penghasilan, permohonan perubahan metode

pembukuan, permintaan pemindahbukuan atau permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh Pasal 22 impor sampai permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi PBB. Semua pertanyaan dan permintaan harus bisa dijawab dan dilayani dengan baik oleh AR.

4.3.2. Tugas *Account Representative* Berhubungan Dengan WP

a. Melaksanakan Pengawasan dan Bimbingan

Sesuai dengan fungsinya sebagai bagian dari seksi pengawasan dan konsultasi, *Account Representative* bertugas untuk memberikan pengawasan dan bimbingan kepada Wajib Pajak. Pengawasan AR biasanya lebih ditujukan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak menyangkut tanggal pelaporan dan pembayaran serta kebenaran isi SPT yang disetorkan oleh WP. Namun, bukan berarti kepatuhan material tidak dilihat oleh AR karena AR juga membimbing WP dalam memberitahukan cara penghitungan pajak terutang. Bila ada indikasi penggelapan pajak atau WP tidak terbuka mengenai objek pajaknya, AR dapat memberikan usulan pemeriksaan ke seksi pemeriksaan.

Sebagai pihak yang menangani masing-masing Wajib Pajak secara personal, *Account Representative* KPP Pademangan mengharapkan agar Wajib Pajak bisa bersikap lebih terbuka agar mereka dapat membimbing Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seperti misalnya ketika dalam SPT yang dilaporkan oleh Wajib Pajak ada bagian yang salah atau belum lengkap pengisiannya, AR akan mengirimkan surat himbauan pembetulan SPT sebagai bentuk pengawasan atas kewajiban pajak WP. Apabila ada format baru, AR pun dapat membimbing WP dalam tata cara pengisian formulir tersebut. Di sisi lain, AR juga memberikan bimbingan dalam proses pembetulan SPT Wajib Pajak. Walaupun Wajib Pajak sendirilah yang harus memperbaiki, AR dapat memberikan bimbingan seperti misalnya memberitahukan cara penghitungan jumlah pajak terutang.

b. Membuat dan Memutakhirkan Profil WP

Sebagai upaya pengawasan kepatuhan Wajib Pajak serta bagian dari upaya penggalan potensi pajak, masing-masing AR ditugaskan untuk membuat dan memutakhirkan profil WP. Profil Wajib Pajak merupakan sekumpulan informasi yang terkait dengan kegiatan usaha dan data-data personal lainnya yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan WP. Pemutakhiran profil Wajib Pajak ini melibatkan *Account Representative* dan juga Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

Pembuatan profil Wajib Pajak dimulai sejak Wajib Pajak ini terdaftar sebagai WP di KPP Pademangan. Selanjutnya ketika AR mendapatkan informasi mengenai perubahan atau pun penambahan data WP, AR akan mengajukan rencana pemutakhiran profil WP ke kepala seksinya. Setelah Kepala seksi melihat, membahas serta menyetujui rencana tersebut berdasarkan data-data tambahan yang diajukan AR, pemutakhiran profil WP dilakukan oleh AR.

Perubahan atau penambahan data ini dapat diperoleh langsung dari Wajib Pajak yang bersangkutan atau pun dari pihak ketiga seperti pihak-pihak yang melakukan transaksi dengan Wajib Pajak yang bersangkutan. Untuk melengkapi data yang dimiliki oleh AR sehubungan dengan profil Wajib Pajak, AR KPP Pademangan juga melakukan *visit* ke perusahaan-perusahaan di wilayah kerjanya. Umumnya sebelum mengunjungi perusahaan Wajib Pajak, AR menghubungi pihak WP sebagai bentuk pemberitahuan terlebih dahulu bahwa akan diadakan *visit*. Ketika ditanyakan kepada Wajib Pajak, mereka menyatakan bahwa biasanya AR meninjau lokasi kerja WP dengan melakukan dokumentasi melalui foto, memperhatikan juga bagian kepegawaian, dan sistem akuntansi perusahaan. Setelah memperoleh tambahan atau perubahan data tersebut, AR akan memperbaharui dan memutakhirkan profil Wajib Pajak tersebut.

c. Menganalisis SPT

Bila kita sering mendengar ungkapan yang menyatakan “isilah SPT dengan lengkap, benar, dan jelas,” di sinilah penekanan analisis SPT yang dilakukan oleh AR. *Account Representative* harus memeriksa kelengkapan SPT seperti lampiran-lampiran yang memang harus diikutsertakan dalam pengumpulan SPT.

Selanjutnya *Account Representative* di KPP Pademangan memeriksa kebenaran isi SPT Wajib Pajak dalam artian mereka memeriksa apakah semua kolom atau lembar isian dalam SPT sudah diisi semua dengan benar. Terakhir *Account Representative* juga memeriksa kejelasan penulisan, tanda tangan, nama, dan hal-hal lainnya untuk memastikan SPT sudah diisi dengan tepat. Bila SPT sudah dinyatakan benar, lengkap, dan jelas maka SPT tersebut dinyatakan sebagai SPT masuk di KPP Pademangan. Sebaliknya bila masih ada bagian yang belum diisi atau belum lengkap, *Account Representative* akan mengusulkan pembetulan SPT dan SPT tersebut akan dikembalikan ke Wajib Pajak yang bersangkutan untuk dilakukan pembetulan.

d. Menginformasikan Peraturan Perpajakan

Peraturan perpajakan yang baru biasanya disosialisasikan oleh kantor pajak melalui kegiatan sosialisasi peraturan dalam berbagai cara. Seperti dalam kegiatan penyuluhan, *Account Representative* dan kasi waskon biasanya dimintai tolong untuk menyajikan materi sosialisasi karena dianggap memiliki kapabilitas dan pemahaman yang baik tentang perpajakan. Cara lainnya yang biasanya digunakan *Account Representative* di KPP Pademangan ini adalah dengan menjelaskan peraturan-peraturan yang mendasari jawaban AR atas pertanyaan WP atau masalah pajak yang dihadapi oleh WP KPP Pademangan. Informasi peraturan ini terus diupdate oleh AR dan disampaikan kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan mengetahui dengan baik mengenai kewajibannya dan terhindar dari sanksi pajak yang mungkin dapat terjadi karena ketidaktahuan Wajib Pajak mengenai peraturan pajak yang baru atau perubahan peraturan pajak tertentu.

4.3.3. Tugas Account Representative Berhubungan Dengan Atasan

Setiap *Account Representative* di KPP Pademangan juga bertanggung jawab kepada atasannya yang merupakan kepala seksi di masing-masing waskon. Kepala seksi waskon I sampai waskon IV akan memantau kinerja AR di waskonnya masing-masing setiap semesternya untuk menilai prestasi dan *grading* AR di KPP ini. Sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai *Account*

Representative, mereka dibebankan juga tugas untuk membuat konsep rencana kerja; menyusun estimasi penerimaan berdasarkan potensi pajak, perkembangan, dan ekonomi; mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan, serta membuat laporan berkala seksi.

Membuat konsep rencana kerja dan menyusun estimasi penerimaan pajak memang seharusnya dilakukan oleh AR. Dan seharusnya pula estimasi penerimaan ini sudah dapat terlihat dari masing-masing Wajib Pajak. Akan tetapi hal yang terjadi di KPP Pademangan, konsep rencana kerja dan estimasi penerimaan ini kebanyakan tidak dibuat per Wajib Pajak melainkan secara global. Kata global di sini berarti secara keseluruhan penerimaan dengan fokus pada 1500 Wajib Pajak penentu penerimaan KPP. 1500 Wajib Pajak ini merupakan Wajib Pajak yang rata-rata menyumbang 60 – 80 % penerimaan dari total keseluruhan penerimaan pajak KPP Pademangan, begitu pula halnya dengan KPP lain.

Dikarenakan keterbatasan kapasitas AR dan beban tugas AR yang banyak sesuai dengan uraian jabatannya serta keterbatasan waktu, kepala seksi waskon di KPP juga turun tangan untuk membantu membuat rencana kerja dan estimasi penerimaan melalui diskusi dengan AR di masing-masing waskon. Pembuatan estimasi penerimaan berdasarkan potensi pajak dilakukan melalui proses *mapping* dan *profiling*. Proses *mapping* digunakan untuk mengukur potensi penerimaan pajak di masing-masing wilayah sedangkan *profiling* mengacu pada potensi penerimaan berdasarkan Wajib Pajak. Misalkan dalam membuat estimasi penerimaan pajak di suatu wilayah industri atau perdagangan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang terkait dengan perdagangan, AR dan kasi waskon bisa memperkirakan dan mempertimbangkan juga tingkat inflasi dan pertumbuhan ekonomi secara umum baik melalui APBN maupun statistik.

Bila kita mengatakan bahwa setiap seksi mempunyai target penerimaan 25% dari rencana penerimaan di tiap KPP, kita bisa bagi 1500 WP tersebut ke empat seksi dimana terdapat sekitar lima sampai enam AR di dalamnya. Berarti idealnya di masing-masing seksi diberi tanggung jawab 375 WP dan masing-masing AR menangani tujuh puluhan Wajib Pajak. AR harus bisa memetakan berapa jumlah WP Badan dan berapa jumlah WP perorangan dengan berapa banyak jumlah KLU (Klasifikasi Lapangan Usaha) industri atau perdagangan.

Kemudian KLU ini juga harus bisa dibedakan apakah merupakan pedagang besar dalam negeri atau sekedar importir atau jasa transportasi. Selanjutnya AR harus memperhatikan tren penerimaan dari setiap Wajib Pajak yang sudah lama terdaftar di KPP Pademangan. Kalau importir dalam perdagangan umumnya relatif stabil karena mengikuti musim perdagangan. Sedangkan kontraktor biasanya berdasarkan kontrak, dilihat lagi kalau merupakan *developer* biasanya pajak yang dikenakan merupakan PPH Final (*unpredictable*). Namun, bila ingin melihat potensi secara makro bisa dipertimbangkan melalui misalnya tren tingkat pertumbuhan perumahan, harga rata-ratanya, dan suku bunga bank.

Walaupun rencana penerimaan bersifat *given* dari APBN, KPP Pademangan bisa memprediksi jumlah target penerimaan yang harus dicapai, dimana rata-rata target penerimaan nasional itu naik 25% setiap tahunnya (perhitungan di Kantor Pusat). Setelah diturunkan ke masing-masing KPP targetnya akan berbeda-beda, ada yang 10% saja tapi ada juga yang 40%. Namun, hal ini tidak bisa dikatakan sepenuhnya sebagai hasil dari sosialisasi melainkan *blessings in disguise*.

Sedangkan dalam proses pemeriksaan dan atau penyidikan, AR tidak terlibat dalam proses tersebut. AR hanya memberikan usulan pemeriksaan dan/atau penyidikan pajak apabila melihat adanya indikasi pelanggaran pajak yang dilakukan oleh WP. Sebagai tahapan awal pemeriksaan biasanya AR memberikan profil pajak WP ke bagian pemeriksaan. Kepala seksi juga akan menganalisis terlebih dahulu WP-WP yang diusulkan untuk diperiksa.

Sebenarnya usulan pemeriksaan ini tidak banyak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun usulan ataupun tindakan pemeriksaan ini dapat memberikan efek domino. Efek domino yang dimaksud di sini adalah harapan bila satu WP Badan diusulkan untuk diperiksa atau sedang diperiksa karena melakukan pelanggaran pajak, WP Badan lainnya yang berada dalam industri yang sama menjadi lebih sadar dan lebih memperhatikan masalah kepatuhan kewajiban perpajakannya. Pekerjaan lain yang terkait AR adalah membuat laporan berkala seksi. Hal ini terkait dengan semua laporan surat keluar dan masuk, himbuan, dan laporan penerimaan yang diterima masing-masing AR di masing-masing waskon.

Kode Etik Pegawai Bersifat Kewajiban

a. Menghormati Agama, Budaya, Kepercayaan, dan Adat Istiadat Orang Lain

Sikap untuk menghargai agama, budaya, kepercayaan dan adat istiadat orang lain juga penting. Berdasarkan jawaban wawancara dengan AR KPP Pademangan, dalam menangani Wajib Pajak mereka tidak bersikap diskriminatif dan harus menghargai agama, budaya, dan adat istiadat Wajib Pajaknya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib Pajak pun, mereka mengakui bahwa AR tidak pernah menyinggung mengenai masalah agama yang merupakan hal personal Wajib Pajak. *Account Representative* juga terlihat melakukan ibadah di mushola yang berada di lantai satu KPP Pademangan.

b. Bekerja Secara Profesional

Setiap orang harus bekerja secara profesional. Hal ini terkait masalah integritas AR sebagai pegawai pajak. Dalam melakukan pekerjaannya, mereka harus jujur dan tidak memihak pihak mana pun. Sebagai abdi negara, mereka tidak mengharapkan imbalan atas banyaknya beban pekerjaan yang mereka miliki. Kepala Seksi di masing-masing waskon juga mengingatkan AR di waskonnya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak dan berusaha memberikan yang terbaik bagi negara.

AR di KPP Pademangan menyatakan bahwa mereka harus memberitahukan hak-hak dan kewajiban Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab mereka. Selain itu dalam menangani WP juga mereka harus mampu menjaga sikap seperti tetap sabar dan tidak terbawa emosi ketika Wajib Pajak datang dengan marah-marah. Bila mengalami hal seperti ini justru AR harus bisa berkomunikasi dengan baik, mencoba menjelaskan mengenai masalah yang dihadapi WP, dan memperjelas apabila ada salah pengertian antara AR dan WPnya.

c. Mengamankan Data Dan/Atau Informasi Yang Dimiliki Oleh DJP

Data dan informasi Dirjen Pajak sebetulnya tidak semuanya bersifat rahasia. Ada data dan informasi yang bisa diketahui oleh masyarakat luas seperti peraturan atau undang-undang perpajakan. Sedangkan segala data yang menyangkut identitas, peredaran usaha Wajib Pajak atau jumlah penerimaan pajak dari masing-masing Wajib Pajak merupakan jenis data dan informasi yang tidak boleh dibocorkan oleh kantor pajak, apalagi oleh AR yang merupakan pihak yang bertugas membuat profil masing-masing Wajib Pajak di KPP Pademangan. AR dan pegawai KPP lainnya juga memeriksa data-data apa saja yang ingin diambil oleh mahasiswa/mahasiswi yang melakukan magang atau penelitian di KPP Pademangan. *User name* dan *password* yang merupakan alat akses ke Web Portal DJP juga tidak dipinjamkan atau diberitahukan ke pihak lain.

d. Pelayanan Kepada WP, Sesama Pegawai, Dan Pihak Lain Yang Memerlukan

Account Representative di KPP Pademangan harus memberikan pelayanan tidak hanya kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya akan tetapi juga melayani sesama pegawai dan pihak lain yang memerlukan. Sebagai contoh, budaya kerja dan gaya kepemimpinan yang digunakan oleh kasi waskon IV, dimana beliau memposisikan diri bukan sebagai atasan bagi *Account Representative* yang berada di seksinya, tetapi berusaha menjadi pelayan sekaligus menciptakan budaya bersahabat dengan AR. Beliau juga menekankan keberadaan mereka sebagai suatu tim yang harus bekerja sama dalam memberikan pelayanan prima bagi Wajib Pajak.

Di samping budaya kerja yang baik yang diterapkan oleh kepala seksi, pelayanan terhadap Wajib Pajak dan sesama pegawai serta pihak lain yang memerlukan pelayanan juga ditunjukkan dalam kegiatan sehari-hari di KPP. Ketika ditanyakan kepada Wajib Pajak di KPP Pademangan, mereka mengaku bahwa tidak selalu ARnya yang menangani WP tersebut. Misalnya ketika WP menghubungi atau ingin berkonsultasi dengan AR di KPP Pademangan secara langsung akan tetapi ARnya sedang tidak berada di tempat, AR lainnya bisa menangani WP tersebut, menjawab pertanyaan WP dan melayani keperluan perpajakan WP selama masih berada dalam kapasitasnya untuk memberikan

jawaban atau pun bimbingan kepada WP yang bersangkutan. Dari contoh singkat ini terlihat pula pelayanan AR terhadap sesama AR dan sinergi yang terbentuk di lingkungan kerja KPP Pademangan.

e. Menaati Perintah Kedinasan

Yang dimaksud dengan perintah kedinasan adalah pekerjaan dan tugas sesuai dengan uraian jabatan AR. Ketika AR diminta untuk menjadi penyaji dalam kegiatan sosialisasi seperti penyuluhan pajak, AR akan turut serta menyiapkan segala sesuatunya untuk dapat menyajikan bahan/materi perpajakan kepada Wajib Pajak dalam kegiatan sosialisasi. Contoh lainnya terlihat ketika AR ditugaskan untuk menjadi pihak yang mampu berkomunikasi dan menjawab pertanyaan Wajib Pajak di *help desk* yang berada di lantai seksi pelayanan.

Perintah kedinasan tidak hanya berasal dari KPP Pademangan tetapi juga bisa berasal dari Kantor Wilayah Jakarta Utara atau Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Contoh sederhananya adalah ketika Kanwil atau Kantor Pusat DJP menyelenggarakan diklat atau pelatihan dan mengundang perwakilan pihak KPP Pademangan. Begitu pula dengan AR, berdasarkan hasil wawancara dengan keempat AR di KPP Pademangan, mereka mengatakan bahwa biasanya *Account Representative* ini dikirim untuk mengikuti diklat atau pelatihan yang dilakukan oleh Kanwil Jakarta Utara atau Kantor Pusat DJP secara bergiliran dari masing-masing waskon. Tujuan dari diklat atau pelatihan ini sendiri jelas untuk meningkatkan kemampuan, keahlian, pengetahuan, serta kapasitas AR agar dapat memberikan pengawasan, bimbingan, dan pelayanan yang prima bagi Wajib Pajak secara khusus dan masyarakat secara umum. Oleh karena itu *Account Representative* ini harus memenuhi undangan dan mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan atau diklat tersebut.

f. Bertanggung Jawab Dalam Penggunaan Barang Inventaris Milik DJP

Yang dimaksud sebagai alat inventaris DJP di KPP Pademangan antara lain mencakup alat-alat kantor seperti komputer, telepon, CCTV, dan kendaraan seperti mobil dinas. Semua barang-barang ini pada dasarnya boleh digunakan oleh pegawai KPP termasuk *Account Representative* selama dipergunakan sehubungan dengan kegiatan yang mendukung pelaksanaan pekerjaan mereka di kantor pajak. Salah seorang AR KPP Pademangan mengatakan bahwa dalam menggunakan barang inventaris seperti komputer dan telepon ini harus secara bertanggung jawab dengan menggunakan barang-barang seperlunya sehubungan dengan keperluan dinas.

g. Menaati Ketentuan Jam Kerja Dan Tata Tertib Kantor

Tak berbeda dengan PNS (Pegawai Negeri Sipil) lainnya, setiap *Account Representative* harus menaati peraturan jam masuk dan keluar kantor. Di KPP Pademangan juga digunakan sistem absen dengan mesin *finger print*. Ketika AR dan pegawai lainnya terlambat atau tidak masuk kantor, secara otomatis hal tersebut akan terlihat melalui mesin ini dan akan mempengaruhi jumlah gaji mereka. Namun, berbeda dengan PNS, jam masuk AR dan pegawai KPP lainnya justru lebih cepat tiga puluh menit. Ketentuan jam kerja mereka adalah pukul 07.30 am sampai dengan pukul 5.00 pm atau 9 jam 30 menit waktu kerja. Kebanyakan AR tiba di KPP sebelum atau tepat pukul 07.30 am dan mereka juga absen melalui mesin *finger print* lagi ketika jam pulang kantor.

Di tempat kerja, setiap *Account Representative* harus menaati tata tertib kantor yang berlaku. Seperti misalnya setiap AR ini tidak diperkenankan untuk keluar masuk kantor sesukanya di waktu jam kerja. Apabila AR harus keluar untuk keperluan pribadi, dia harus mendapatkan izin dari atasan. Bila AR ini harus keluar kantor di saat jam kerja untuk keperluan dinas pun harus disertakan dengan surat izin atau surat tugas dari KPP Pademangan.

h. Menjadi Panutan Yang Baik Bagi Masyarakat Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Pegawai pajak juga merupakan salah satu subjek pajak. Oleh karenanya pegawai pajak, termasuk *Account Representative* di KPP Pademangan juga dikenakan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi. Tugas untuk menjadi panutan bagi masyarakat salah satunya ditunjukkan dengan kepemilikan NPWP oleh *Account Representative*. Sebagai tindak lanjut dari kepemilikan NPWP oleh AR, mereka juga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan SPT mereka.

Account Representative di KPP ini tentu sudah mampu mengisi SPT dengan benar. Selanjutnya mereka akan mengumpulkan SPTnya ke kantor pajak dimana dirinya terdaftar sebagai WP. Contohnya salah satu AR yang masih berkependudukan Solo, walaupun demikian dia tetap mengisi SPT dan mengumpulkan SPTnya melalui media *drop box* serta membayarkan pajaknya dengan tepat waktu. Dengan demikian bisa terlihat bahwa tidak hanya mengawasi dan memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak di KPP Pademangan, tiap AR di KPP ini juga bisa menjadi panutan dengan memenuhi kewajiban perpajakan pribadinya.

i. Bersikap, Berpenampilan, Dan Bertutur Kata Yang Sopan

Dalam berhadapan dengan Wajib Pajak, seorang AR diwajibkan untuk dapat bersikap bersahabat dengan Wajib Pajak yang ditanganinya. Sejauh ini, berdasarkan hasil wawancara langsung dengan beberapa Wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan, Wajib Pajak mengatakan bahwa AR mereka sudah berpenampilan dengan baik dalam artian menggunakan pakaian dan sepatu yang bersih dan rapi. Sikap yang mereka tunjukkan juga ramah, AR menerima WP yang ingin konsultasi dengan senyum dan menjabat tangan WP di awal konsultasi.

Berdasarkan observasi di lapangan (KPP Pademangan), AR dalam memberikan konsultasi kepada WP menanyakan terlebih dahulu masalah yang dihadapi oleh WP kemudian AR memberikan jawaban sesuai dengan peraturan perundangan perpajakan yang berlaku. Apabila AR kurang memahami masalah tersebut, mereka tidak segan untuk berdiskusi singkat terlebih dulu dengan sesama AR. Sikap yang ditunjukkan selama konsultasi pun baik, AR memberi penjelasan

kepada Wajib Pajak dengan sabar sampai Wajib Pajak memahami apa yang dijelaskan oleh AR tersebut.

Salah satu AR KPP Pademangan mengatakan bahwa selama konsultasi dan berhadapan dengan Wajib Pajak, mereka harus bisa bersikap sopan dan sabar. Tidak jarang ada saja Wajib Pajak yang datang dengan marah-marah karena merasa kewajiban perpajakannya sudah terpenuhi padahal belum sehingga mereka harus mengkonsultasikan masalah tersebut dengan ARnya. Ketika AR mencoba untuk menjelaskan duduk perkaranya, karena sudah marah dari awal, penjelasan yang diberikan oleh AR menjadi sia-sia. Di sinilah AR dilatih untuk memiliki kesabaran yang lebih dalam menangani Wajib Pajak serta harus mampu berkomunikasi dengan baik. Di akhir bimbingan atau konsultasi AR kembali menjabat tangan WP sebagai bentuk sikap yang ramah dan bersahabat dengan WP.

4.3.5. Kode Etik Pegawai Bersifat Larangan

a. Menerima Segala Pemberian Dalam Bentuk Apapun

Account Representative di KPP Pademangan tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun dari Wajib Pajak, sesama pegawai, atau pihak lain. Hal ini dikarenakan alasan bahwa melayani Wajib Pajak, sesama pegawai, dan pihak lain memang sudah merupakan tanggung jawab AR sebagai bagian dari pegawai kantor pajak. Di samping itu, kepala seksi waskon juga sering memberi pemahaman kepada Wajib Pajak di berbagai kesempatan (seperti saat penyuluhan pajak) mengenai perbedaan kantor pajak dulu dengan sekarang. Kepercayaan masyarakat atau WP memang masih belum sepenuhnya muncul kembali akan kinerja pegawai pajak. Oleh karena itu, kasi waskon terkadang mengingatkan agar sama-sama bisa saling bantu, Wajib Pajak pun sebaiknya tidak menawarkan imbalan atau memberi pemberian dalam bentuk apapun kepada pegawai pajak, termasuk terhadap AR yang selalu berhadapan langsung dengan WP.

b. Menyalahgunakan Data Dan Informasi Dirjen Pajak

Data dan informasi Dirjen Pajak tidak boleh disalahgunakan oleh seluruh pihak terutama pegawai kantor pajak. Oleh karena itu kerahasiaannya benar-benar dijaga. Tindakan *Account Representative* dan pegawai pajak di KPP Pademangan untuk tidak menyalahgunakan data dan informasi DJP salah satunya adalah dengan tidak membocorkan mengenai informasi seperti identitas Wajib Pajak dan jumlah penerimaan pajak dari masing-masing Wajib Pajak.

Sebagai bentuk kontrol akan data dan informasi-informasi tersebut, DJP membuat *website* (portal DJP) yang khusus hanya bisa diakses oleh pegawai pajak, termasuk AR. *Account Representative* bisa mengetahui informasi perpajakan secara keseluruhan dari *website* ini. Berdasarkan observasi di KPP Pademangan, bentuk kode etik yang ditunjukkan pegawai dan *Account Representative* di KPP Pademangan adalah dengan merahasiakan *user name* dan *password* mereka sehingga tidak ada pihak-pihak yang tidak berkepentingan dapat mengakses *website* ini.

Contoh sederhana lain yang menjadi bentuk kode etik berkaitan dengan tindakan untuk tidak menyalahgunakan data dan informasi DJP adalah melalui surat izin penelitian dan atau magang di kantor pajak. Seperti yang dialami oleh penulis sebelum melakukan penelitian di KPP Pratama Jakarta Pademangan, bagian umum melihat surat pengantar penelitian yang dibawa oleh mahasiswa/mahasiswi dari universitasnya masing-masing. Apabila data dan informasi yang diperlukan tidak menyangkut data yang bersifat *confidential* seperti data Wajib Pajak, KPP Pademangan akan mengizinkan mahasiswa/mahasiswi tersebut untuk melakukan penelitian di KPP ini. Tak hanya itu, untuk menjaga kerahasiaan data dan informasi DJP, mahasiswa/mahasiswi yang hendak melakukan penelitian tidak hanya harus meminta izin dari KPP yang bersangkutan akan tetapi juga harus terlebih dahulu memperoleh izin penelitian dari P2 Humas DJP.

4.4. ANALISIS PELAKSANAAN SOSIALISASI PERPAJAKAN KPP PADEMANGAN

Bila dilihat dari media sosialisasi yang digunakan, KPP Pademangan memanfaatkan berbagai media sebagaimana jenis-jenis media sosialisasi yang terdapat di Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 22/PJ./2007 mengenai Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat, walaupun tidak semua jenis media digunakan. Media seperti koran, radio, dan televisi tidak/sangat jarang digunakan karena biasanya media-media ini menyosialisasikan perpajakan dalam skala nasional dan dilakukan oleh DJP secara langsung. Di samping itu, biaya yang dikeluarkan untuk sosialisasi bila menggunakan media televisi, koran, dan radio juga tinggi. Kesediaan KPP Pademangan untuk memberdayakan berbagai jenis media ini merupakan usaha yang sangat baik untuk membantu masyarakat umum dan Wajib Pajak dalam memperoleh informasi lebih mengenai pajak.

Wajib Pajak memang mengaku memperoleh manfaat berupa pengetahuan perpajakan dari sosialisasi melalui media-media ini. Akan tetapi bila kita lihat dari kondisi kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pademangan, penerimaan meningkat terutama dari Wajib Pajak Badan, sedangkan penerimaan yang berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi justru cenderung menurun. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib Pajak efektif di seksi pelayanan, diperoleh kesimpulan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang mengabaikan keberadaan media-media sosialisasi ini. Di lain pihak, KPP Pademangan sudah berusaha untuk memberikan sosialisasi dari mulai penggunaan media sosialisasi di kantor pajak sampai melakukan penyebaran *flyers* dan *leaflet* di perusahaan tempat Wajib Pajak beroperasi seperti contohnya di WTC Mangga Dua. Oleh karena itu, sebaiknya ada kerja sama yang baik antara KPP Pademangan dan Wajib Pajak dimana Wajib Pajak juga harus meningkatkan rasa ingin tahunya tentang pajak. Bila masyarakat dan Wajib Pajak tetap bersikap acuh tak acuh, apapun media yang digunakan oleh KPP Pademangan untuk sosialisasi perpajakan hanya akan menjadi hal yang sia-sia. Media sosialisasi ini juga tidak akan menjadi efektif karena tidak semua Wajib Pajak memperoleh pengetahuan dan informasi seputar pajak dan hanya akan menimbulkan biaya sosialisasi yang tinggi tanpa hasil yang maksimal.

Sedangkan dari sisi penyuluhan pajak, kita lihat ada beberapa hal yang penting untuk diperhatikan mencakup materi, metode, media penyuluhan, waktu, dan penguasaan materi oleh penyuluh. Untuk materi sosialisasi sebenarnya sudah mencakup berbagai hal yang perlu diketahui oleh masyarakat dan Wajib Pajak meliputi hal-hal dasar tentang pajak (NPWP, subjek dan objek pajak, manfaat pajak, dan lain sebagainya), SPT, PPN, PPh dan lainnya. Yang menjadi kendala kebanyakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak mau datang ketika diadakan penyuluhan padahal tidak sedikit dari mereka yang pengetahuan pajaknya sangat minim. Sebenarnya penyuluhan mengenai pajak sudah dilakukan sedini mungkin, bahkan sebelum masyarakat menjadi Wajib Pajak di kantor pajak. Contohnya terlihat dari kegiatan sosialisasi yang diadakan KPP di sekolah atau kampus.

Waktu dan penyuluh/penyaji materi sosialisasi ditentukan sebelum kegiatan sosialisasi diadakan dan dikabarkan melalui surat undangan ke Wajib Pajak. Penyuluhan pajak tidak mungkin dilakukan setiap bulan karena masih banyak tugas lain yang harus dilakukan oleh masing-masing seksi dan pegawai KPP Pademangan. Jumlah SPT dan penerimaan pajak menunjukkan penurunan dari sisi Wajib Pajak Orang Pribadi dan peningkatan dari sisi Wajib Pajak Badan. Berdasarkan laporan sosialisasi selama dua tahun terakhir, waktu dan jumlah sosialisasi memang sudah ditingkatkan dan kebanyakan jenis sosialisasi ditujukan untuk WP Orang Pribadi seperti penyuluhan langsung dan konsultasi di pojok pajak, akan tetapi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi justru menurun. Berarti kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban pajaknya di KPP ini masih rendah.

Biasanya banyak orang yang membuat NPWP karena keharusan saja tanpa mengetahui hak dan kewajibannya sebagai subjek pajak. Mereka membuat NPWP hanya untuk keperluan sesaat/temporer seperti prasyarat pembuatan kartu kredit, jual beli tanah, pemasangan jalur telepon, atau pengurusan surat-surat untuk bepergian ke luar negeri. KPP sebenarnya melakukan sosialisasi mengenai pajak secara umum, akan tetapi tidak semua WP yang diundang datang. Akibatnya mereka tidak paham mengenai hak dan kewajiban perpajakannya. Hal ini juga berpengaruh pada peningkatan jumlah Wajib Pajak yang tidak didukung dengan

peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Kalau mengharapkan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pajak dengan konsultasi satu per satu dengan AR, tentu akan banyak waktu yang tersita dan hanya menghasilkan beberapa persen jumlah WP yang jadi sadar akan kewajiban perpajakannya. Sebagai salah satu solusi atas masalah ini, seksi pelayanan bisa memberikan buku manual yang berisi hak dan kewajiban perpajakan bagi setiap orang yang membuat NPWP.

Agar penyuluh memahami materi yang akan disosialisasikan, mereka membaca peraturan-peraturan yang terkait materi tersebut serta menyiapkan materi dalam bentuk *slide show* untuk dipresentasikan kepada Wajib Pajak. Namun sebaiknya materi tersebut tidak disiapkan secara terpisah oleh masing-masing penyaji. Para penyaji bisa juga berdiskusi sebelum kegiatan sosialisasi dilakukan sehingga tercipta kesatuan pemahaman antar penyaji.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 22/PJ./2007 mengenai Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat juga menyatakan bahwa penyampaian informasi perpajakan sebaiknya dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi, dan sejenisnya dengan bahasa sesederhana mungkin dan bukan bersifat teknis sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Berdasarkan tinjauan dan wawancara di lapangan, KPP Pademangan melakukan cara-cara sosialisasi yang sudah sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 22/PJ./2007 yaitu baik dengan cara kontak langsung maupun tidak langsung. Cara kontak langsung dilakukan melalui proses diskusi dalam penyuluhan pajak atau pojok pajak, dan bisa pula dilakukan dengan menemui petugas pajak secara langsung untuk menanyakan hal-hal seputar perpajakan. Diskusi juga dilengkapi dengan sesi tanya jawab untuk melihat respons dan pemahaman Wajib Pajak akan materi yang disosialisasikan. Bila kurang paham, WP bisa langsung bertanya dan penyuluh pun bisa berdiskusi untuk memberikan jawaban yang tepat bagi Wajib Pajak. Dengan demikian diharapkan tercipta pemahaman pajak yang baik. Sedangkan cara tidak langsung dilakukan secara tertulis melalui surat yang dikirimkan oleh KPP kepada Wajib Pajak.

Bahasa yang digunakan dalam sosialisasi juga merupakan bahasa yang sesederhana mungkin, terlebih bila pihak yang disosialisasi merupakan orang-orang yang benar-benar minim pengetahuannya tentang pajak, dengan tujuan agar materi yang disampaikan mudah dipahami oleh WP dan masyarakat secara umum. Kebanyakan Wajib Pajak mengaku cukup memahami materi pajak yang diberikan oleh penyuluh saat diadakan sosialisasi oleh KPP. Bila sosialisasi yang dilakukan bersifat teknis, penyuluh akan mempraktikkan hal-hal yang bersifat teknis seperti tata cara pengisian formulir SPT PPN. Untuk memudahkan Wajib Pajak, KPP juga bisa memberikan materi sosialisasi dalam bentuk makalah dan CD agar dapat dipahami lebih lanjut oleh WP.

Namun yang menjadi pertanyaan dan seharusnya menjadi perhatian adalah seberapa sering Wajib Pajak mengikuti penyuluhan dan seberapa sering mereka berkonsultasi dengan petugas pajak seperti *Account Representative* yang memang sengaja disediakan oleh KPP untuk melayani pertanyaan dan permintaan WP. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa WP, mereka mengaku baru mengikuti satu sampai tiga kali penyuluhan yang diadakan KPP dan mereka cenderung bertanya kepada teman terlebih dulu atau *searching* internet ketimbang bertanya langsung kepada petugas pajak (*Account Representative*) bila mengalami kesulitan dalam memahami pajak. Sedangkan kendala sosialisasi melalui cara tidak langsung biasanya terletak pada kesalahan alamat WP sehingga materi sosialisasi berupa peraturan yang dikirimkan melalui surat oleh KPP tidak sampai ke tangan WP. Hal ini kembali lagi ke rasa ingin tahu masyarakat dan Wajib Pajak tentang Pajak dan pemahaman serta kesadaran mereka akan hak dan kewajiban perpajakannya.

Pihak penyelenggara kegiatan sosialisasi tidak kalah penting untuk menjadi pusat perhatian dalam pelaksanaan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan membentuk tim sosialisasi sesuai dengan Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP – 114/PJ./2005 tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan. Tim ini merupakan pihak yang menyiapkan metode dan materi yang akan disampaikan dalam kegiatan sosialisasi yang ditujukan ke pelajar, mahasiswa, masyarakat, dan Wajib Pajak. Dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi, KPP Pademangan bisa membentuk tim sosialisasi yang tidak hanya terdiri dari

dirinya sendiri, tetapi juga bisa berkerja sama dengan pihak-pihak lain seperti Pemerintah Daerah, asosiasi-asosiasi, dan pihak-pihak terkait lain di wilayah kerja KPP Pademangan (sesuai dengan poin kegiatan-kegiatan KPP di bab sebelumnya), tergantung kebutuhan dan materi sosialisasi yang akan disampaikan.

Berdasarkan laporan sosialisasi KPP Pademangan terlihat bahwa KPP Pademangan bekerja sama dengan KP2KP dan Kanwil Jakarta Utara dalam menyelenggarakan kegiatan sosialisasi serta memenuhi undangan sosialisasi dari pihak radio. Akan tetapi akan lebih baik lagi bila KPP Pademangan bisa lebih mengintensifkan kerja sama dengan Pemerintah Daerah karena Pemda merupakan pihak yang menguasai wilayah setempat dan bisa menghimbau lebih banyak masyarakat dan Wajib Pajak untuk mengikuti sosialisasi perpajakan. Kerja sama dengan asosiasi juga tak kalah penting terutama untuk mengundang WP-WP yang memiliki latar belakang profesi tertentu. Bila semakin banyak pihak yang bisa menghadiri kegiatan sosialisasi tentu akan semakin banyak pihak yang paham pajak.

4.5. ANALISIS KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DI KPP PADEMANGAN

Kinerja *Account Representative* dinilai oleh Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi setiap semester. Bila AR bekerja dengan baik, pengaruhnya akan terlihat di *grading* golongan yang digunakan untuk menentukan jumlah gaji yang diterima. Tolok ukur akhir kinerja AR memang terletak pada jumlah penerimaan pajak, tetapi proses kerja AR sehari-hari juga dinilai oleh kepala seksi. Penilaian kinerja pegawai pajak mencakup tiga hal seperti penilaian kinerja pelaksana atau disebut evaluasi kinerja pelaksana yaitu (1) pelaksanaan tugas (sesuai target) dengan bobot penilaian 40 %, (2) disiplin (kehadiran dan berada di tempat) dengan bobot penilaian 30 %, (3) sikap dalam melaksanakan tugas dengan bobot penilaian 30 %.

Account Representative merupakan staf pendukung di KPP yang bertugas untuk melayani Wajib Pajak. Pelayanan kepada WP lebih bersifat administratif terkait pengurusan formulir-formulir pajak, surat permohonan, dan penerbitan surat himbauan kepada Wajib Pajak. Selain pelayanan administratif, AR juga

menjadi media konsultasi dan bertanggung jawab mengawasi kepatuhan formal Wajib Pajak. Dengan pelayanan dari AR, WP bisa bersikap lebih terbuka tentang aspek perpajakannya. Pengawasan dilakukan dengan kegiatan *mapping* dan *profiling* WP berdasarkan wilayah kerja masing-masing waskon. Profil WP harus terus diperbaharui sehingga kepatuhan dan potensi pajak WP tetap terpantau. Namun jumlah WP yang terlalu banyak menjadi kendala AR dalam menjalankan tugas pengawasannya. Penurunan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang terlihat dari pengumpulan SPT menunjukkan masih adanya celah pengawasan yang tidak maksimal. Penambahan AR bisa menjadi salah satu solusi agar seluruh WP dapat dipantau lebih intensif.

Account Representative merupakan petugas pajak yang ditugaskan untuk menggali potensi pajak Wajib Pajak di tiap-tiap KPP. Seharusnya mereka membuat rencana kerja, laporan berkala, estimasi penerimaan pajak, dan mengusulkan pemeriksaan. Dalam kenyataannya tak jarang rencana kerja, estimasi penerimaan pajak ini dibuat oleh kepala seksi waskon melalui diskusi dengan AR. Penanganan kepatuhan 1500 Wajib Pajak Besar penentu penerimaan KPP menjadi fokus utama dan dibagi ke empat waskon untuk kemudian dibagi lagi ke masing-masing AR di tiap waskon. AR mengawasi dan melakukan analisis kepatuhan mereka agar penerimaan pajak dapat diterima sepenuhnya dari Wajib Pajak Besar ini.

Meskipun WP penentu penerimaan menyumbang mayoritas penerimaan KPP, Wajib Pajak lainnya juga harus lebih diawasi dan dilihat potensinya oleh AR. AR juga harus lebih kreatif dalam mengawinsilangkan data-data WP untuk menggali potensi pajak WP. Bila diindikasikan adanya kecurangan pajak oleh WP, AR harus menganalisis terlebih dulu dengan baik untuk mengusulkan pemeriksaan WP tersebut ke seksi pemeriksaan. Pengaruhnya terhadap kepatuhan memang kecil, tapi setidaknya WP lain di industri yang sama bisa lebih menyadari dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Terkait dengan perubahan peraturan dan penerbitan peraturan baru oleh DJP, AR harus selalu *update* peraturan pajak. Dengan rajin membaca peraturan dan artikel-artikel pajak serta mengikuti berbagai diklat, AR dapat mengetahui perkembangan perpajakan di Indonesia dan meningkatkan kapasitas dan

pengetahuan perpajakannya. Kemudian peraturan ini diberitahukan/disosialisasikan ke WP baik secara langsung melalui kegiatan sosialisasi maupun secara tidak langsung lewat surat. Kedua cara ini sudah dilakukan oleh AR di KPP Pademangan sehingga Wajib Pajak dapat memperoleh manfaat berupa pengetahuan pajak. Sanksi administrasi berupa bunga dan denda akibat kelalaian pemenuhan kewajiban pajak pun bisa dicegah bila AR selalu mengabarkan perubahan peraturan pajak kepada Wajib Pajak.

Kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Peraturan mengenai kode etik pegawai DJP terdapat dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM/3/2007 dan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE – 33/PJ/2007. Berdasarkan kondisi di KPP Pademangan bisa disimpulkan bahwa AR sudah bekerja sesuai dengan kode etik pegawai DJP baik kode etik yang bersifat kewajiban maupun yang bersifat larangan bagi pegawai. Dengan demikian diharapkan AR dapat bersikap baik saat berhadapan dengan Wajib Pajak, disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya, dapat menjaga citra sebagai pegawai DJP, bisa menjadi panutan bagi Wajib Pajak, dan tidak melanggar larangan-larangan atau melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan kode etik pegawai sebagaimana yang disebutkan dalam peraturan-peraturan di atas.

4.6. KONDISI DAN ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Pademangan dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain jumlah SPT, STP (sebagai alat pengawasan kepatuhan pajak), jumlah Wajib Pajak efektif terdaftar, dan jumlah penerimaan pajak. Data mengenai jumlah SPT, jumlah Wajib Pajak terdaftar, dan jumlah penerimaan pajak diperoleh dari seksi pengolahan data dan informasi, sedangkan data mengenai jumlah STP diperoleh dari seksi pelayanan karena STP merupakan salah satu bentuk produk hukum yang dihasilkan oleh seksi pelayanan di KPP Pratama Jakarta Pademangan.

Tabel 4.2
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Jakarta Pademangan
Tahun 2009 – Tahun 2011

Tahun	Jumlah WP Terdaftar
2009	37.403
2010	42.301
2011	45.285

Sumber: Pengolahan Data Sekunder dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi, 2011

Jumlah Wajib Pajak di KPP ini terus bertambah setiap tahunnya. Dari tiga tahun terakhir saja bisa kita lihat bahwa jumlah Wajib Pajak mengalami peningkatan lebih dari 5% setiap tahunnya. Hal ini menandakan bahwa kesadaran masyarakat di tiga daerah (Pademangan Barat, Pademangan Timur, dan Ancol) untuk mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak (WP Orang Pribadi maupun Badan) terus meningkat. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa kepatuhan akan kewajiban untuk membuat/memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) juga naik.

Di setiap kantor pajak ekstensifikasi bertugas untuk menghimbau masyarakat untuk ber-NPWP. Akan tetapi, sebagai bentuk pengawasan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan, tiap-tiap *Account Representative* juga mengingatkan kepada Wajib Pajak Badan untuk memeriksa apabila ada karyawannya yang belum memiliki NPWP untuk membuat NPWP. Menurut salah seorang WP Badan efektif di KPP Pademangan, kantornya juga pernah memfasilitasi karyawan-karyawan yang belum memiliki NPWP untuk membuat NPWP. Berarti AR sudah melakukan tugas pengawasan dengan baik untuk menghimbau WP Badan dalam pembuatan NPWP bagi karyawan sesuai dengan Surat Edaran Dirjen Pajak - SE - 59/PJ/2008 tentang Pemberian NPWP Bagi Karyawan.

Tabel 4.3
Jumlah SPT Masa PPh dan PPN dan SPT Tahunan yang masuk di KPP
Pratama Jakarta Pademangan pada Tahun 2009 – 2011

SPT MASA	Tahun 2009	Tahun 2010	Tahun 2011
Januari	4684	4893	5322
Februari	4718	4849	5265
Maret	4619	4867	5203
April	4634	4867	5178
Mei	4653	4948	5241
Juni	4649	4984	5215
Juli	4781	5000	5262
Agustus	4722	5094	5267
September	4805	5122	5241
Oktober	4810	5091	5215
November	4794	5146	belum ada data
Desember	5067	5531	belum ada data
Rata-Rata	4744,7	5032,7	5240,9

Tahun	Jumlah SPT Tahunan	
	WP OP	WP Badan
2008	13000	1417
2009	11395	1145
2010	9545	958

Sumber: Pengolahan Data Sekunder dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi, 2011

Bila diperhatikan sejenak, kita bisa melihat terjadi peningkatan jumlah rata-rata SPT Masa yang masuk setiap tahunnya. Peningkatan juga terlihat dari kenaikan jumlah SPT Masa yang masuk setiap bulan dalam satu tahun. Hal ini menunjukkan masalah kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya. Akan tetapi bila dilihat dari jumlah SPT Tahunan secara keseluruhan dalam dua tahun terakhir terjadi penurunan jumlah SPT yang masuk yang justru secara umum bisa dilihat sebagai penurunan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu kendala muncul karena keberadaan *drop box* sebagai media pengumpulan SPT. Kendala pertama yang dihadapi adalah terjadinya keterlambatan penyampaian *drop box* ke

KPP Pademangan dari seluruh lokasi penempatan *drop box*. Masalah kedua adalah karena tidak adanya sortir mengenai kebenaran, kelengkapan, dan kejelasan pengisian SPT sehingga banyak SPT yang dianggap tidak masuk. Ketidaktahuan WP untuk mengisi SPT bila ada perubahan bentuk SPT juga bisa menjadi kendala sehingga peran sosialisasi menjadi penting. Peran AR pun dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya dalam menganalisis SPT Wajib Pajak.

Tabel 4.4
Jumlah Surat Tagihan Pajak yang Dikeluarkan oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan pada Tahun 2009 -2011

Tahun	Jumlah STP
2009	1.872
2010	3.424
2011 (Jan s/d Okt)	2.250

Sumber: Seksi Pelayanan KPP Pratama Jkt Pademangan

Data lain yang bisa menjadi bahan perhatian adalah Surat Tagihan Pajak (STP). Surat Tagihan Pajak (STP) merupakan salah satu alat kontrol akan kepatuhan Wajib Pajak. Surat tagihan pajak ini digunakan oleh AR untuk menagih jumlah pajak terutang yang belum dilunasi/dibayarkan oleh Wajib Pajak. Surat Tagihan Pajak merupakan suatu bentuk produk hukum yang dikeluarkan oleh seksi pelayanan di setiap KPP sehingga STP memiliki kekuatan hukum. Oleh karena itu kerahasiaannya juga dijaga dengan baik oleh KPP ini.

Bila dilihat dalam tiga tahun terakhir, jumlah Surat Tagihan Pajak (STP) yang diterbitkan oleh KPP Pademangan meningkat setiap tahunnya. Hal ini bisa dilihat dari dua sisi. Pertama, kenaikan jumlah STP setiap tahunnya bisa menjadi signal bahwa masih banyak Wajib Pajak yang telat membayar pajak atau pun kurang membayar jumlah pajak terutangnya. Kekurangan pembayaran ini bisa dikarenakan kurangnya pengetahuan Wajib Pajak akan cara penghitungan pajak terutang atau kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Sedangkan bila dilihat dari sisi lain, kita bisa mendapatkan nilai positif dari kinerja KPP Pademangan dalam mencapai target penerimaan pajak. Kenaikan jumlah Surat Tagihan Pajak (STP) dalam tiga tahun terakhir menandakan pemberdayaan alat pengendalian yang baik sehingga diharapkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak tidak akan hilang atau berkurang dari yang seharusnya diperoleh. Menurut salah seorang *Account Representative* di KPP Pademangan, STP ini dikeluarkan apabila Wajib Pajak tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak namun mengisinya dengan tidak lengkap. Wajib Pajak yang diberikan STP ini biasanya dapat dikenakan sanksi berupa bunga atau denda akan kelalaian ataupun kekurangan pemenuhan kewajiban perpajakannya.



Tabel 4.5
Penerimaan Pajak KPP Pratama Jakarta Pademangan
Tahun 2009 – Tahun 2011 (Periode Januari-Oktober)

JENIS PAJAK	JUMLAH NETTO		
	Tahun 2009	Tahun 2010	Tahun 2011
A. Pajak Penghasilan	157.269.651.385	186.504.392.188	272.639.346.163
1. PPh NON MIGAS	157.267.942.178	186.504.287.688	272.638.387.663
1.1 PPh Pasal 21	34.336.512.979	49.140.523.174	53.644.448.410
1.2 PPh Pasal 22	6.057.313.317	2.979.451.079	629.144.670
1.3 PPh Pasal 22 Impor	27.103.442.003	36.943.662.829	48.455.623.104
1.4 PPh Pasal 23	8.284.917.271	8.818.581.348	9.824.937.004
1.5 PPh Pasal 25/29 OP	20.391.330.710	15.924.325.930	14.483.885.395
1.6 PPh Pasal 25/29 Badan	23.975.763.321	24.255.401.677	32.142.700.454
1.7 PPh Pasal 26	3.729.106.638	3.023.047.591	4.215.652.334
1.8 PPh Final dan FLN	33.349.722.231	45.400.788.218	109.221.448.103
1.9 PPh Non Migas Lainnya	39.833.708	18.505.842	20.548.189
2. PPh MIGAS	1.709.207	104.500	958.500
2.1 PPh Minyak Bumi	671.044	64.500	0
2.2 PPh Gas Alam	1.032.913	40.000	558.500
2.3 PPh Lain Minyak Bumi	0	0	0
2.4 PPh Lainnya Gas Alam	5.250	0	400.000
B. PPN dan PPnBM	200.933.052.659	268.196.952.823	327.292.547.551
1. PPN Dalam Negeri	100.339.636.508	150.242.484.237	168.931.128.648
2. PPN Impor	99.639.917.595	117.430.435.423	157.410.623.169
3. PPnBM Dalam Negeri	327.639.065	51.425.666	32.373.934
4. PPnBM Impor	391.174.371	400.117.280	664.764.900
5. PPN/PPnBM Lainnya	234.685.120	72.490.217	253.656.900
C. PBB dan BPHTB	0	0	0
1. Pendapatan PBB	0	0	0
2. Pendapatan BPHTB	0	0	0
D. Pendapatan atas PL dan PIB	153.122.925	200.876.589	50.287.328
1. Bea/Benda Meterai	115.000.000	171.000.000	45.000.000
2. PTLL	200.000	264.034	4.003.578
3. Bunga Penagihan PPh	6.888.519	628.092	1.158.750
4. Bunga Penag.PPN	31.034.406	28.984.463	125.000
5. BPP	0	0	0
6. PIB	0	0	0
JUMLAH (A + B + C + D)	358.355.826.969	454.902.221.600	599.982.181.042

Sumber: Pengolahan Data Sekunder dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi, 2011

Jika dilihat dari data yang ada, jumlah penerimaan pajak dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (tahun 2009 sampai tahun 2011) selalu mengalami peningkatan, baik dari komponen Pajak Penghasilan; PPN dan PPnBm; PBB dan BPHTB; serta Pendapatan atas PL dan PIB. Menurut penelitian (tesis) sebelumnya yang dilakukan oleh Faisal (2007), salah satu faktor yang dapat berpengaruh positif terhadap tercapainya target penerimaan pajak adalah rasio *Account Representative* per Wajib Pajak efektif.

Memang peningkatan jumlah penerimaan pajak ini bisa dikatakan sebagai nilai positif dari kegiatan intensifikasi KPP Pademangan. Hal ini mungkin terjadi karena giatnya AR dalam membimbing Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun bila dilihat dari sisi lainnya, kenaikan jumlah penerimaan pajak yang diperoleh KPP Pademangan bisa juga karena peningkatan omset usaha Wajib Pajak atau peningkatan jumlah Wajib Pajak baru di KPP Pratama Jakarta Pademangan.

Namun bila dilihat lebih lanjut, berdasarkan tabel 4.5. peningkatan jumlah penerimaan pajak mayoritas berasal dari Wajib Pajak Badan. Sedangkan penerimaan dari Wajib Pajak Orang Pribadi seperti penerimaan dari PPh 25/29 OP terus mengalami penurunan. Wajib Pajak Badan memang cenderung lebih patuh ketimbang Orang Pribadi karena tanggung jawab dan sanksi perpajakan yang dikenakan bila WP Badan lalai memenuhi kewajiban pajaknya lebih besar. Rasa ingin tahu WP Badan juga lebih tinggi dan mereka merasa butuh untuk diadakan sosialisasi dari KPP terkait kewajiban perpajakan mereka. Hal ini menyebabkan tak jarang WP Badan meminta KPP untuk menyosialisasikan peraturan tertentu ke perusahaan mereka.

Penerimaan KPP yang berasal dari WP OP memang mengalami penurunan, tetapi khusus untuk PPh Pasal 21 justru terdapat peningkatan penerimaan. Peningkatan penerimaan pajak PPh Pasal 21 bukan berarti peningkatan kepatuhan WP OP karena PPh Pasal 21 merupakan jenis pajak yang dipotong langsung dari gaji karyawan oleh perusahaan (*withholding tax*). Oleh karena itu AR yang bertanggung jawab atas WP harus lebih memantau kepatuhan WP dengan komunikasi dengan WP, *update* profil WP, dan bila perlu mengirimkan surat himbuan sebagai tahap awal konseling dengan WP.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. KPP Pademangan sudah menggunakan berbagai media untuk menyosialisasikan mengenai peraturan dan kegiatan perpajakan seperti kegiatan Sensus Pajak Nasional. Media-media tersebut antara lain *flyers* (poster dan brosur), *leaflet* dan *booklet*, *billboard*, dan *standing banner*.
2. Cara-cara sosialisasi juga sudah baik dilihat dari pemberdayaan AR baik di seksi waskon maupun di *help desk* untuk memberikan konsultasi dan menjawab pertanyaan WP. Di samping itu ketersediaan *call center*, serta kegiatan penyuluhan pajak dan website pajak bisa dijadikan sumber informasi mengenai peraturan terbaru.
3. Kinerja AR di KPP Pademangan bisa dikatakan baik. Terlihat dari pelaksanaan pekerjaan, sikap dalam menangani WP (kode etik), dan *update* akan peraturan terbaru. Wajib Pajak sendiri merasakan bahwa pelayanan yang diberikan AR baik dan ramah. WP bisa menjadi lebih terbuka mengenai kewajiban perpajakannya dan merasa terbantu dengan keberadaan AR.
4. Secara keseluruhan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pademangan dalam hal pelaporan SPT masih rendah terlihat dari jumlah SPT yang masuk dimana sebenarnya terdapat 45000an Wajib Pajak efektif akan tetapi hanya sepuluh sampai lima belas ribu jumlah SPT Tahunan yang masuk. Di samping kepatuhan Wajib Pajak yang rendah, masih ada juga kendala internal seperti masalah yang muncul dari pengumpulan SPT melalui media *drop box*. Contoh kendala lainnya dalam sosialisasi pajak adalah *line telepon call center* yang sulit dihubungi.
5. Sebenarnya KPP Pratama Jakarta Pademangan sudah menyediakan berbagai media dan cara untuk menyosialisasikan peraturan pajak, akan tetapi kesadaran dan rasa ingin tahu Wajib Pajak tentang peraturan terbaru masih

rendah. Hal ini terlihat dari sikap acuh tak acuh terhadap media-media sosialisasi yang sudah disediakan.

5.2. Keterbatasan

Dalam melakukan penelitian, penulis menghadapi keterbatasan-keterbatasan sebagai berikut:

1. Keterbatasan waktu penelitian dan pengurusan izin yang juga cukup lama sehingga mempersempit waktu untuk mengumpulkan lebih banyak informasi mengenai kegiatan sosialisasi peraturan pajak dan kinerja AR di KPP Pratama Jakarta Pademangan.
2. Kebanyakan pihak yang melaporkan SPT di loket pelayanan merupakan kurir yang hanya diperintahkan untuk melaporkan SPT Badan sehingga penulis kesulitan untuk memperoleh lebih banyak informasi dari responden wawancara yang benar-benar merupakan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan.
3. Ketidaksediaan Wajib Pajak untuk melakukan wawancara dikarenakan kesibukan masing-masing dan keterbatasan waktu untuk mengurus kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Jakarta Pademangan.
4. Pengumpulan data dalam penelitian ini tidak menggunakan kuesioner sehingga tidak bisa digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja *Account Representative* dan pelaksanaan sosialisasi peraturan pajak di KPP ini.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan di atas, dapat diusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Karena banyaknya beban tugas AR, sebaiknya jumlah AR diperbanyak agar pengawasan dan konsultasi terhadap WP bisa lebih intensif.
2. KPP Pratama Jakarta Pademangan bisa melakukan lebih banyak kegiatan sosialisasi terutama melalui penyuluhan yang dianggap oleh WP merupakan cara sosialisasi yang paling efektif karena WP bisa berkomunikasi langsung dengan AR atau petugas pajak dan lebih mudah memahami materi sosialisasi melalui penyuluhan pajak.

3. Walaupun memakan waktu untuk melaporkan SPT dan mengurus kewajiban perpajakan lainnya, sebaiknya Wajib Pajak dapat mengurus sendiri kewajiban pajaknya tanpa melalui perantara seperti kurir sehingga dapat lebih memahami hal-hal yang terkait kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak juga bisa membaca dan lebih memperhatikan berbagai media sosialisasi yang disediakan di KPP sebagai tambahan pengetahuannya mengenai perpajakan.
4. *Account Representative* harus rajin membaca mengenai peraturan-peraturan dan hal-hal seputar pajak untuk meningkatkan kapasitas dan pengetahuan perpajakan dalam berhadapan dengan AR. Selain itu AR juga dapat mengikuti diklat-diklat dan *In House Training* (IHT) dan sering berdiskusi dengan AR lainnya melalui forum AR.
5. Media internet bisa digunakan oleh KPP Pademangan untuk menyosialisasikan peraturan dan kegiatan perpajakan karena internet merupakan media yang sederhana, mudah diakses oleh seluruh masyarakat dan Wajib Pajak di wilayah kerja KPP Pademangan, dan tidak membutuhkan biaya yang tinggi dalam pembuatan dan pengelolaannya (murah/efisien).

DAFTAR REFERENSI

Artikel

Pajak, Dirjen. (2009). Laporan Tahunan.

Buku-Buku

Abut, H. (2007). *Perpajakan* (Vol. 1). Jakarta: Diadit Media.

Alwi, Hasan. (2003). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Fitriandi, P., Aryanto, Y., & Priyono, A. P. (2010). *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap 2010*. (Y. Hartanti, Penyunt.) Jakarta: Salemba Empat.

Guritno, Bambang dan Waridin. (2005). *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI. Vol 1. No 1. Hal: 63-74.

Pandiangan, L. (2010). *Hindari Kesalahan Pajak Rakyat Senang Jika Anda Patuhi 37 Larangan Perpajakan*. (R. L. Toruan, Penyunt.) Jakarta: PT Elex Media Komputindo KOMPAS GRAMEDIA.

Pandiangan, Liberti. (2010). *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Parmenter, D. (2007). *Key Performance Indicators*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Prabowo, Yusdianto. (2004). *Akuntansi Perpajakan Terapan*. Jakarta: PT Grasindo.

Prof.Dr.Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. (I. Kurniawan, & M. A. Elwa, Penyunt.) Bandung: Nuansa.

Rai, I. G. (2008). *Audit Kinerja pada Sektor Publik (Konsep, Praktik, dan Studi Kasus)*. (P. Wuriarti, Penyunt.) Salemba Empat.

Subki, M. S., & Djumadi. (2007). *Menyelesaikan Sengketa Melalui Pengadilan Pajak*. (R. L. Toruan, Penyunt.) Jakarta: PT Elex Media Komputindo (Kelompok GRAMEDIA).

Widodo, Dr. Widi, M.Ak., Deddy Djefris S.E.Ak., dan M.Ak., Eka Aryani Wardhani S.E.Ak. (2010). *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.

Zain, M. (2007). *Manajemen Perpajakan (Vol. 3)*. (K. Gunandar, Penyunt.) Salemba Empat.

Jurnal-Jurnal

Alm, J., Cherry, T., Jones, M., & McKee, M. (2010). Taxpayer Information Assistance Services and Tax Compliance Behavior. *Journal of Economic Psychology*.

Setiaji, Gunawan dan Hidayat Amir. November (2005). *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia*. **Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul**.

Karya ilmiah

Anggraini, Frintin. (2010). *Analisis implementasi Kebijakan Pembentukan Account Representative Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara*. Tesis Fakultas Ekonomi Program Magister Akuntansi. Jakarta.

- Gumilar, Soni Sunardi. (2010). *Analisis Kinerja Account Representative Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Berada Di Wilayah Kota Bandung*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran. Jakarta.
- Ibtida, Reisyah. (2010). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Di Jakarta Selatan)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Lubis, Khairul Akhir. (2008). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan*. Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Setyaningrum, Sulistiana Dewi. (2008). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Account Representative Melalui Pengukuran Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Madya Tangerang*. Tesis Fakultas Ekonomi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Program Pascasarjana Universitas Indonesia. Depok.
- Suhendi. (2010). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Samsat BSD UPTD Serpong Tangerang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran. Jakarta.

Peraturan-Peraturan

- Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-34/PJ/2003 tentang Klasifikasi Lapangan Usaha Wajib Pajak. (14 februari 2003).
- Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP – 114/PJ/2005 tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan. (1 Juli 2005).

Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER – 170/PJ/2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Konseling Terhadap Wajib Pajak Sebagai Tindak Lanjut Surat Himbauan. (11 Desember 2007).

Peraturan Menteri Keuangan - 68/PMK.01/2008 (Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006) tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern. (7 Mei 2008).

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. (22 Desember 2006).

Surat Edaran Dirjen Pajak - SE - 22/PJ./2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat. (7 Mei 2007).

Surat Edaran Dirjen Pajak - SE - 59/PJ/2008 tentang Pemberian NPWP Bagi Karyawan. (17 Oktober 2008).

Surat Edaran Dirjen Pajak - SE - 60/PJ/2010 tentang Penggalian Potensi Berbasis Profile WP Dan Benchmark. (5 Mei 2010).

Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE - 84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima. (15 November 2011).

Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE – 18/PJ/2011 tentang Target Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Pada Tahun 2011. (18 Februari 2011).

Website

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2011/09/30/11543120/Tingkat.Kepatuhan.Pajak.Masyarakat.Rendah> (diakses Oktober 26, 2011, 15.43 pm).

<http://gsetiyaji.files.wordpress.com/2007/09/jurnal-ekonomi-indonusa.pdf>
(diakses September 30, 2011, 22.17 pm).

http://ortax.org/ortax/?mod=aturan&id_topik=&id_jenis=7100&p_tgl=tahun&tahun=2008&nomor=59&q=&q_do=macth&cols=isi&hlm=1&page=show&id=13453 (diakses November 22, 2011, 09.36 am).

<http://rac.uui.ac.id/server/document/Private/2008041812520401313069.pdf>
(diakses September 30, 2011, 22.19 pm).

<http://www.dannydarussalam.com/engine/artikel/art.php?lang=id&artid=1240>
(diakses September 30, 2011, 22.24 pm).

http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&id_topik=&id_jenis=&p_tgl=tahun&tahun=&nomor=&q=surat%20tagihan%20pajak&q_do=macth&cols=isi&hlm=1&page=show&id=14606 (diakses November 22, 2011, 09.21 am).

http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&id_topik=&id_jenis=7100&p_tgl=tahun&tahun=2010&nomor=60&q=&q_do=macth&cols=isi&hlm=1&page=show&id=14267 (diakses November 22, 2011, 09.26 am).

http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&id_topik=&id_jenis=7100&p_tgl=tahun&tahun=2009&nomor=60&q=&q_do=macth&cols=isi&hlm=1&page=show&id=13841 (diakses November 22, 2011, 09.28 am).

<http://www.pajakonline.com/engine/artikel/art.php?artid=4319> (diakses Oktober 1, 2011, 20.10 pm).

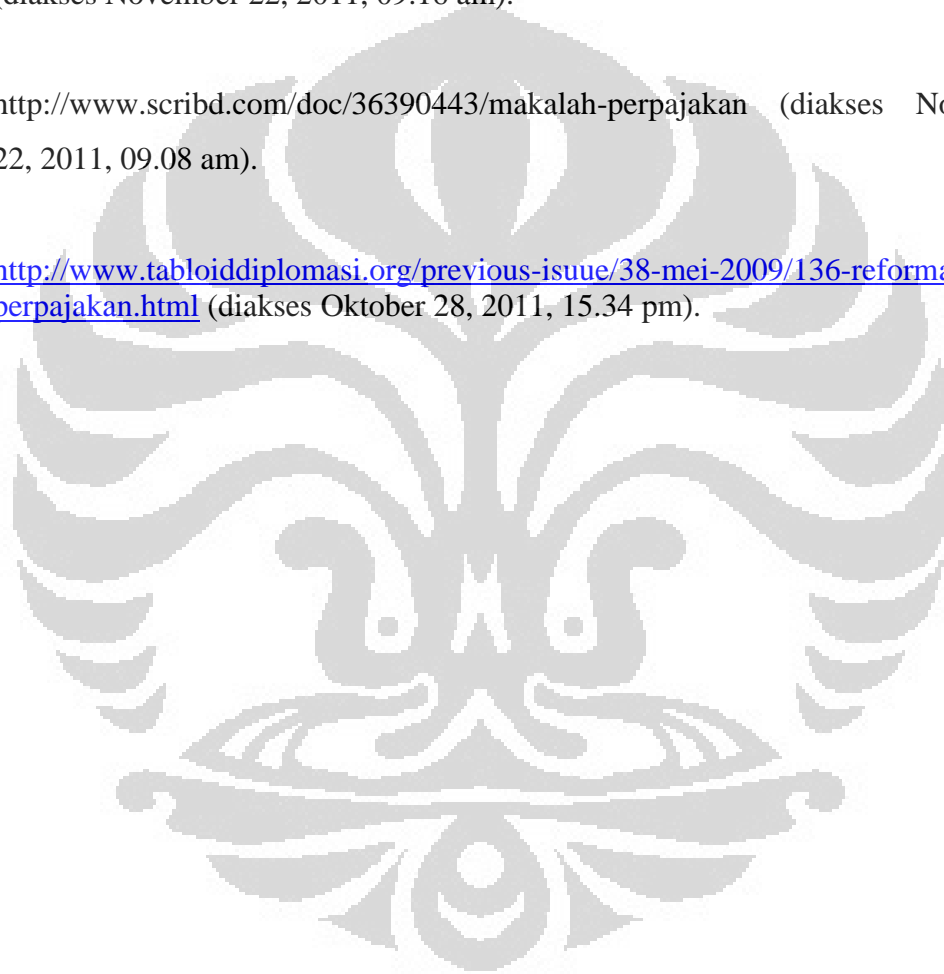
<http://www.pajakonline.com/engine/artikel/art.php?artid=5902> (diakses Oktober 1, 2011, 20.07 pm).

<http://www.pajakonline.com/engine/learning/view.php?id=104>(diakses November 22, 2011, 09.38 am).

<http://www.reform.depkeu.go.id/data/news/file/KPPPpratamaSRBYCantikan.htm>
(diakses November 22, 2011, 09.16 am).

<http://www.scribd.com/doc/36390443/makalah-perpajakan> (diakses November 22, 2011, 09.08 am).

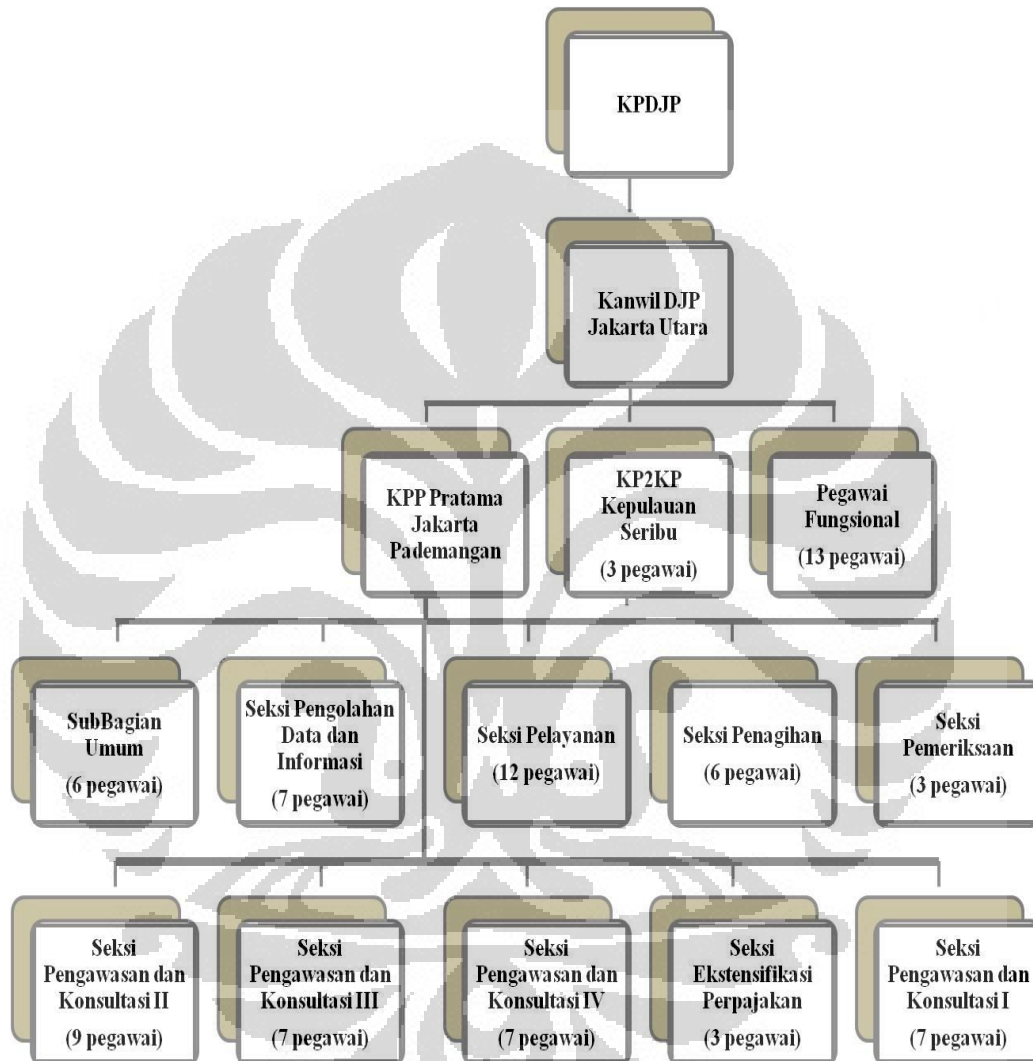
<http://www.tabloiddiplomasi.org/previous-isuue/38-mei-2009/136-reformasi-perpajakan.html> (diakses Oktober 28, 2011, 15.34 pm).



Lampiran

Lampiran 1

**Struktur Organisasi dan Data *Account Representative* Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Jakarta Pademangan**



Pembagian AR Berdasarkan Golongan/Pangkat

Pangkat/Golongan	Jumlah
Penata Muda Tk.I/IIIb	9
Penata Muda/IIIa	13
Penata Muda Tk.I/IIIc	1
Penata/IIIc	1

Pembagian AR Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah
D3	1
S1	1
S2	22

Pembagian AR Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
26-30 tahun	5
31-35 tahun	8
36-40 tahun	8
41-45 tahun	1
46-50 tahun	0
51-55 tahun	2

Lampiran 2

**Laporan Kegiatan Sosialisasi Peraturan Perpajakan KPP Pratama Jakarta
Pademangan Tahun 2010**

Bulan	Jenis Kegiatan	Bentuk/ Media Sosialisasi Pajak	Jumlah Kegiatan 2010		Materi	Penyelenggara	Ket
			Rencana	Realisasi			
Januari s/d Mei	1 Penyuluhan langsung		0	0	-	-	-
	2 Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3 Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4 Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
Juni	1 Penyuluhan langsung	Sosialisasi Peraturan Perpajakan Konsultasi	1	2	PerLak, PMK, PerDirjen	KPP Pratama Jakarta Pademangan	-
	2 Pojok Pajak/Pameran		0	1	Peraturan Perpajakan	KPP Pratama Jakarta Pademangan & KP2KP (Pulau Pramuka Kab. Kepulauan Seribu)	-
	3 Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4 Sosialisasi lainnya	Penyuluhan Pajak	0	1	Peranan Pajak kepada Siswa Sekolah	KPP Pratama Jakarta Pademangan & KP2KP (Pulau Pramuka Kab. Kepulauan Seribu)	-
Juli s/d September	1 Penyuluhan langsung		0	0	-	-	-
	2 Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3 Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4 Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
Oktober	1 Penyuluhan langsung		0	0	-	-	-
	2 Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3 Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4 Sosialisasi lainnya	Simpati Pajak	0	1	Pembagian setangkai bunga dan testimoni	KPP Pratama Jakarta Pademangan	Ancol, ITC Mangga 2, Mangga 2 Square

November s/d Desember	1	Penyuluhan langsung		0	0	-	-	-
	2	Pojok Pajak atau Pameran		0	0	-	-	-
	3	Penyuluhan melalui media tv/radio		0	0	-	-	-
	4	Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
Jumlah Total Kegiatan Sosialisasi				1	5			

Sumber : Pengolahan data sekunder dari dokumen sub bagian umum KPP Pratama Jakarta Pademangan



**Laporan Kegiatan Sosialisasi Perpajakan KPP Pratama Jakarta
Pademangan Tahun 2011 (Periode Januari – November)**

Universitas Indonesia

Bulan	Jenis Kegiatan	Bentuk/ Media Sosialisasi Pajak	Jumlah Kegiatan 2010		Materi	Penyelenggara	Ket
			Rencana	Realisasi			
Januari	1 Penyuluhan langsung	Sosialisasi SPT Masa PPN 1111 dan 1111 DM	2	2	PER-44/PJ/2010 dan PER-45/PJ/2010	KPP Pratama Jakarta Pademangan	-
	2 Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3 Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4 Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
Februari	1 Penyuluhan langsung	Sosialisasi Peraturan Perpajakan Konsultasi	1	2	PerLak, PMK, PerDirjen	KPP Pratama Jakarta Pademangan	-
	2 Pojok Pajak/Pameran		0	1	Peraturan Perpajakan	KPP Pratama Jakarta Pademangan & KP2KP (Pulau Pramuka Kab. Kepulauan Seribu)	-
	3 Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4 Sosialisasi lainnya	Penyuluhan Pajak	0	1	Peranan Pajak kepada Siswa Sekolah	KPP Pratama Jakarta Pademangan & KP2KP (Pulau Pramuka Kab. Kepulauan Seribu)	-
Maret	1 Penyuluhan langsung	Sosialisasi Pengisian SPT Tahunan	4	5	Tata Cara Pengisian SPT Tahunan	KPP Pratama Jakarta Pademangan & Kanwil DJP Jakarta Utara	PT.Indofood , SMA 40, St.Lucas, Novotel, UBM
	2 Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3 Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4 Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
April	1 Penyuluhan langsung	Talkshow	0	1	Aspek Perpajakan Atas Transaksi Impor	Kanwil DJP Jakarta Utara	Diadakan di Ruang Gading Agung Sumarecon
	2 Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3 Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-

	4	Sosialisasi lainnya	Simpati Pajak	0	1	Pembagian setangkai bunga dan testimoni	KPP Pratama Jakarta Pademangan	Ancol, ITC Mangga 2, Mangga 2 Square
Mei	1	Penyuluhan langsung		0	0	-	-	-
	2	Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3	Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4	Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
Juni	1	Penyuluhan langsung	Sosialisasi Peraturan	1	1	PMK.262/PM K.03/2010 dan peraturan kewajiban bendahara lainnya	KPP Pratama Jakarta Pademangan	Lantamal III TNI AL
	2	Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3	Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4	Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
Juli s/d September	1	Penyuluhan langsung		0	0	-	-	-
	2	Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3	Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4	Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
Oktober	1	Penyuluhan langsung		0	0	-	-	-
	2	Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3	Penyuluhan melalui tv/radio	Talkshow	2	2	Sensus Pajak Nasional (SPN)	Radio Cakrawala FM 98,30	on air-live
	4	Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
November	1	Penyuluhan langsung	Sosialisasi Peraturan	3	3	Sosialisasi kewajiban perpajakan bendaharawan pemerintah	KPP Pratama Jakarta Pademangan	-
	2	Pojok Pajak/Pameran		0	0	-	-	-
	3	Penyuluhan melalui tv/radio		0	0	-	-	-
	4	Sosialisasi lainnya		0	0	-	-	-
Jumlah Total Kegiatan Sosialisasi				12	14			

Sumber : Pengolahan data sekunder dari dokumen sub bagian umum KPP Pratama Jakarta Pademangan

Lampiran 3

Universitas Indonesia

Daftar Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan Wawancara Yang Ditujukan Ke *Account Representative*:

Daftar pertanyaan mengenai mengenai kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Pademangan:

1. Ada berapa banyak AR yang ada di KPP ini?
2. Sejak kapan fungsi AR ini ada?
3. Ada berapa banyak WP yang ditangani oleh masing-masing AR?
4. Undang-Undang Pajak terus mengalami perubahan dari waktu ke waktu, apakah perubahan peraturan ini diberitahukan kepada Wajib Pajak, melalui apa?
5. Apakah WP sering berkonsultasi dengan AR? Biasanya hal-hal apa saja yang ditanyakan oleh WP?
6. Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk menjadi AR?
7. Apakah keunggulan pengawasan dan konsultasi dengan AR kalau dibandingkan dengan melakukan konsultasi dengan konsultan?
8. Saya pernah mendengar bahwa AR itu harus mengenal Wajib Pajaknya (*knowing your taxpayer*), apa saja yang dilakukan oleh AR untuk mengenal WPnya?
9. Ketika ada kesalahan di SPT WP berarti harus dilakukan pembetulan, biasanya dimana letak kesalahan WP dalam mengisi SPT?
10. WP itu berasal dari agama, suku, ras yang berbeda-beda, bagaimana menanganinya?
11. Pelayanan AR lebih ke arah mana, pelayanan administratif atau pelayanan untuk memberikan konsultasi kepada WP?
12. Apakah jam masuk AR sama dengan PNS? Kalau ada tugas dinas luar, bagaimana prosedurnya?
13. Sikap seperti apa yang harus dimiliki AR saat berhadapan dengan WP?
14. Dalam memberikan penyuluhan bagi WP dan dalam menjalankan tugasnya terkait dengan WP dan sebagai bagian dari seksi pengawasan dan

konsultasi, keterampilan dan keahlian apa saja yang diperlukan masing-masing AR?

Daftar pertanyaan mengenai kegiatan sosialisasi peraturan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pademangan:

1. Bagaimana bentuk sosialisasi yang diberikan KPP ini ke WP?
2. Sosialisasi yang dilakukan apakah hanya tentang NPWP dan tata cara pengisian SPT?
3. Lalu bagaimana respons dari masyarakat mengenai sosialisasi dari KPP ini?
4. Apakah banyak Wajib Pajak yang mengikuti kegiatan penyuluhan?
5. Apakah sosialisasi perpajakan ini dilakukan secara rutin atau *random* saja?
6. Apakah ada penyuluhan/sosialisasi pajak tersendiri untuk tenaga profesional seperti dokter dan pengacara?
7. Apa perbedaan antara sosialisasi pajak yang dilakukan KPP dengan yang dilakukan DJP? Dan apa saja yang harus disiapkan dan dipelajari oleh penyuluh sebelum memberikan sosialisasi pajak ke masyarakat dan WP?
8. Di tahun 2011 ini sedang sering dibicarakan tentang sensus pajak nasional, apakah sudah dilakukan sosialisasi ke WP di KPP ini?
9. Bagaimana cara sosialisasinya?
10. Kesulitan apa yang dihadapi dalam memberikan sosialisasi pajak ke masyarakat?
11. Dalam melaksanakan sosialisasi peraturan perpajakan, apakah KPP ini bekerja sama dengan pihak lain? Siapa saja pihak yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?
12. Lalu diperoleh dari manakah dana untuk kegiatan sosialisasi? Apakah dananya mencukupi untuk melakukan sosialisasi?
13. Melihat respons dari WP, cara sosialisasi apa yang dinilai paling mengena/ efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat?

Pertanyaan Wawancara Yang Ditujukan Ke Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi:

Daftar pertanyaan mengenai mengenai kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Pademangan:

1. Jumlah WP yang ditangani AR berbeda-beda satu sama lain, apakah Anda pertimbangan khusus dalam menentukan jumlah Wajib Pajak yang ditangani oleh AR?
2. Bagaimana biasanya AR di KPP ini memberitahukan peraturan pajak yang baru kepada Wajib Pajak?
3. Apakah rencana kerja dibuat per Wajib Pajak atau secara keseluruhan?
4. Apa itu rencana kerja dan bagaimana caranya membuat estimasi penerimaan?
5. Salah satu tugas AR adalah mengusulkan pemeriksaan/penyidikan, sejauh mana pengaruh usulan pemeriksaan tersebut terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
6. Mengacu pada beban kerja AR, apakah ada imbalan dan penghargaannya? Apakah imbalan dan penghargaan tersebut sudah dinilai cukup sesuai?
7. Bagaimana respons masyarakat akan keberadaan fungsi AR?

Daftar pertanyaan mengenai kegiatan sosialisasi peraturan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pademangan:

1. Bagaimana bentuk sosialisasi yang diberikan KPP ini ke WP?
2. Sosialisasi yang dilakukan apakah hanya tentang NPWP dan tata cara pengisian SPT?
3. Lalu bagaimana respons dari masyarakat mengenai sosialisasi dari KPP ini?
4. Apakah banyak Wajib Pajak yang mengikuti kegiatan penyuluhan?
5. Apakah sosialisasi perpajakan ini dilakukan secara rutin atau *random* saja?
6. Apakah ada penyuluhan/sosialisasi pajak tersendiri untuk tenaga profesional seperti dokter dan pengacara?

7. Apa perbedaan antara sosialisasi pajak yang dilakukan KPP dengan yang dilakukan DJP? Dan apa saja yang harus disiapkan dan dipelajari oleh penyuluh sebelum memberikan sosialisasi pajak ke masyarakat dan WP?
8. Di tahun 2011 ini sedang sering dibicarakan tentang sensus pajak nasional, apakah sudah dilakukan sosialisasi ke WP di KPP ini?
9. Bagaimana cara sosialisasinya?
10. Kesulitan apa yang dihadapi dalam memberikan sosialisasi pajak ke masyarakat?
11. Dalam melaksanakan sosialisasi peraturan perpajakan, apakah KPP ini bekerja sama dengan pihak lain? Siapa saja pihak yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?
12. Lalu diperoleh dari manakah dana untuk kegiatan sosialisasi? Apakah dananya mencukupi untuk melakukan sosialisasi?
13. Melihat respons dari WP, cara sosialisasi apa yang dinilai paling mengena/ efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat?

Pertanyaan Wawancara Yang Ditujukan Ke Wajib Pajak:

Daftar pertanyaan mengenai mengenai kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Pademangan:

1. Apakah Anda sering bertemu dengan AR Anda?
2. Ketika Anda mengalami masalah perpajakan seperti telat menyampaikan SPT, apakah Anda akan langsung berkonsultasi dengan AR?
3. Waktu memberi jawaban atas masalah Anda, Apakah jawaban tersebut sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku? Apakah AR Anda menunjukkan dasar peraturan perpajakannya?
4. Apakah AR Anda mudah dihubungi? Biasanya media apa yang Anda gunakan untuk menghubungi AR?
5. Apakah AR memberikan tanggapan atas pertanyaan atau permintaan Anda dengan cepat?
6. Apakah Anda pernah menerima Surat Tagihan Pajak dari KPP ini? Bila iya, apa alasan dikirimkannya surat tersebut?
7. Apakah Anda pernah menerima surat himbauan dari KPP ini? Hal apa yang dimuat dalam surat himbauan tersebut?
8. Bagaimana tindak lanjut Anda atas surat himbauan tersebut, apakah langsung memberi balasan atas surat himbauan tersebut?
9. Apakah AR pernah melakukan *visit* ke perusahaan Anda? Apakah ada pemberitahuan sebelumnya?
10. Hal-hal apa saja yang dilakukan oleh AR ketika *visit* ke perusahaan Anda?
11. Apakah AR memeriksa SPT Anda? Ketika ada kesalahan dalam pelaporan SPT Anda apakah AR memberi bimbingan untuk pembetulan SPT Anda?
12. Bila ada peraturan baru, apakah Anda sebagai Wajib Pajak diberitahukan mengenai perubahan peraturan atau peraturan baru yang terbit? Melalui apa pemberitahuannya?
13. Bagaimana sikap AR ketika memberikan bimbingan/konsultasi kepada Anda?

14. Sudah berapa kali Anda melakukan konseling dengan AR? Ketika melakukan konsultasi atau konseling, masalah apa saja yang biasanya dibahas? Apakah AR Anda memberi penjelasan dengan rinci?
15. Menurut Anda, bagaimana penampilan AR Anda, apakah bersih dan rapi?
16. Apakah Anda merasa diawasi dengan keberadaan AR saat ini?
17. Apakah bimbingan dan konseling yang diberikan AR membantu Anda dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan Anda?

Daftar pertanyaan mengenai kegiatan sosialisasi peraturan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pademangan:

1. Apakah Anda dikabari ketika akan diadakan sosialisasi pajak oleh KPP?
2. Sudah berapa kali Anda mengikuti penyuluhan pajak?
3. Apakah Anda pernah melihat media-media sosialisasi melalui tv atau *talk show* lewat radio?
4. Dalam sekali kegiatan sosialisasi apakah materi yang diberikan oleh penyaji banyak? Apakah bahasa yang digunakan oleh penyuluh selama sosialisasi pajak mudah dipahami?
5. Mengertikah mengenai materi sosialisasi yang diberikan? Sejauh mana pemahaman Anda akan materi yang disosialisasikan? Apakah benar-benar paham, sedikit paham atau hanya setengah-setengah paham?
6. Apakah perusahaan Anda pernah meminta untuk diadakan sosialisasi mengenai peraturan pajak tertentu?
7. Apakah peraturan yang disosialisasikan oleh KPP Pademangan menambah pengetahuan dan pemahaman Anda? Seberapa besar manfaat yang Anda rasakan dari kegiatan sosialisasi ini?
8. Bila Anda masih belum memahami materi yang disosialisasikan, tindakan apa yang biasanya Anda lakukan?
9. Dari pilihan konsultasi dengan AR, menghubungi *call center*, melihat internet atau diskusi dengan rekan Anda di kantor, tindakan mana yang biasanya Anda lakukan bila tidak memahami peraturan pajak tertentu yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Anda/perusahaan Anda?

10. Apakah Anda memiliki saran mengenai kegiatan sosialisasi pajak yang dilakukan oleh KPP Pademangan?
11. Apakah dengan adanya AR dan sosialisasi pajak, pemahaman Anda akan pajak bertambah?
12. Merasa terbantukah dengan keberadaan AR dan kegiatan sosialisasi pajak?
13. Jadi secara keseluruhan apakah keberadaan AR dan sosialisasi pajak ini meningkatkan kepatuhan perpajakan Anda?

