



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**SEJAUH MANA TINGKAT EFEKTIVITAS FUNGSI ACCOUNT
REPRESENTATIVE TERHADAP PENINGKATAN TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : RIANA FERTINA

N.I.M : 125070480

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2011

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RIANA FERTINA
NO. MAHASISWA : 125070480
JURUSAN : AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : SEJAUH MANA TINGKAT
EFEKTIVITAS FUNGSI
ACCOUNT REPRESENTATIVE
TERHADAP PENINGKATAN
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK

Jakarta, 4 Januari 2011

Pembimbing

Drs. Budiman nanang, M.M, Ak

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) RIANA FERTINA (125070480)
- (B) SEJAUH MANA TINGKAT EFEKTIVITAS FUNGSI ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP PENINGKATAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
- (C) Viii + 66 halaman ; gambar 3, tabel 5
- (D) Akuntansi Perpajakan
- (E) Tujuan penelitian adalah mengukur sejauh mana tingkat efektifitas fungsi *Account Representative* (AR) terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, dikumpulkan oleh peneliti dengan melakukan studi lapangan dan studi buku. Peneliti menghasilkan kesimpulan efektifitas fungsi AR masih kurang karena jumlah AR yang masih sedikit sehingga satu orang AR harus membawahi sampai dengan 5.000 Wajib Pajak dan jumlah Wajib Pajak yang mengenali AR-nya masih kurang, sehingga peneliti memberikan saran untuk meningkatkan efektifitas fungsi AR meliputi meningkatkan jumlah AR dalam setiap divisi Waskon, meningkatkan penyuluhan kepada masyarakat untuk memperkenalkan AR dan pembagian fungsi antara pelayanan/konsultasi dengan fungsi pengawasan.
- (F) Daftar acuan 8 (2008-2010)
- (G) Drs. Budiman Nanang, M.M, Ak

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat dan penyertaan-Nya selama ini sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penelitian ini mengangkat tema perpajakan dengan judul “ Sejauh mana tingkat efektivitas fungsi *Account Representative* terhadap peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak ”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Berhasil terselesaikannya penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan serta bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah berjasa kepada peneliti. Ucapan terima kasih ini secara khusus ditujukan kepada :

1. Ayah ; Denni Liem dan Ibu ; Mintje Paus – Paus. Adik – adik ; Riani Dwi Fertina dan Sindy Tri Fertina serta pasangan ; Naya Atmadhi Satria dan Tan Trison. Juga Om dan Tante dari pihak Ibu ; Lily Suryani P.Paus, Surya Tjandra, Sintje P.Paus, Subaida P.Paus, Vicky Campana Baay, Ali P.Paus dan Virawati berserta anak – anaknya. Om dan tante dari pihak ayah ; Jhoni Liem, Halim Wijaya, Hermanto, istri dan anak – anaknya serta Rohana

Liem beserta suami beserta anaknya dan Om Darto (Aciok), yang telah membantu dalam dukungan moral dan material.

2. Bapak Drs. Budiman Nanang, M.M, Ak selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dengan penuh kesabaran dan perhatian sampai akhir penelitian ini.
3. Bapak Prof. Dr. Sukrisno Agoes, M.M, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara dan para pembantu Dekan.
4. Seluruh staff pengajar S1 Akuntansi yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan pengalamannya selama mengikuti perkuliahan.
5. Seluruh karyawan dan karyawan Universitas Tarumanagara yang telah banyak membantu.
6. Kepala KPP Pratama Jakarta Tambora yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Kepada Kepala Bagian Umum dan Kepala Bagian PDI dan para Account Representative yang telah banyak membantu demi kelancaran penelitian.
8. Kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Tambora yang telah bersedia berperan serta dalam penelitian yang dilakukan peneliti.
9. Para guru SD, SMP dan SMA yang telah mendidik peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti memiliki modal ilmu yang cukup untuk berkuliah.

10. Sahabat-sahabat peneliti : Frida Octavia, Diana Yiska Yolantha, Widy Chandra, Ryan Novendra Toha dan Andrew Winata yang telah membantu dan mendampingi serta mendukung peneliti.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu per satu yang juga turut membantu peneliti sampai dapat menyelesaikan penelitian ini.

Dengan kerendahan hati peneliti membuka diri atas kritik dan saran yang membangun agar peneliti dapat memperbaiki diri dilain kesempatan. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang membutuhkannya. Apabila ada salah kata, peneliti mohon maaf.

Jakarta , Januari 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

Kata pengantar.....	i
Daftar isi.....	iv
Daftar tabel.....	vi
Daftar gambar.....	vii
Daftar lampiran.....	viii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Ruang lingkup.....	4
D. Perumusan masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan pustaka.....	8
1.1 Definisi Pajak.....	9
1.2 Administrasi perpajakan.....	11
1.3 Sistem Perpajakan Modern.....	11
1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	13
1.5 Hukum Pajak.....	15
1.6 Timbul dan Hapusnya Utang Pajak.....	15

1.7 Jenis – jenis Pengawasan Fiskus.....	16
1.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
1.9 Hambatan Pemungutan Pajak.....	17
1.10 Account Representatif (AR).....	18
B. Kerangka pemikiran.....	22
C. Hipotesa penelitian.....	23
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Pemilihan objek penelitian.....	25
B. Metode penarikan sampel.....	25
C. Teknik pengumpulan data.....	26
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran umum Direktorat Jendral Pajak.....	30
B. Sejarah terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora	32
C. Analisa dan Pembahasan.....	39
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Pengelompokan Wajib Pajak di KPP Tambora.....	43
Tabel 4.2	Status Wajib Pajak KPP Tambora di awal Tahun 2010.....	43
Tabel 4.3	Jumlah Wajib Pajak pada masing-masing <i>Account Representative</i> di KPP Pratama Jakarta Tambora.....	44
Tabel 4.4	Jumlah Wajib Pajak yang aktif	46
Tabel 4.5	Target penerimaan <i>Account Representative</i>	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur organisasi Direktorat Jendral Pajak.....	31
Gambar 4.2 Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pemberian ijin riset

Lampiran 2. Surat pernyataan

Lampiran 3. Data Kuisisioner Wajib Pajak

Lampiran 4. Mengelola data jawaban Kuisisioner Wajib Pajak

Lampiran 5. Rasio kepatuhan Wajib Pajak

Lampiran 6. Contoh kuisisioner Wajib Pajak

Lampiran 7. Contoh kuisisioner *Account Representative*

Lampiran 8. Jumlah Wajib Pajak per *Account Representative*

Lampiran 9. Data Wajib Pajak yang aktif melaporkan SPT

Lampiran 10. Status Wajib Pajak

Lampiran 11. Pembagian Wilayah Wajib Pajak per Waskon

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terungkapnya kasus mafia Pajak beberapa waktu yang lalu, memberi sinyal pada kita bahwa reformasi birokrasi yang sedang digulirkan belum memenuhi harapan. Dirjen Pajak sebagai pilot proyek reformasi birokrasi, justru menjadi pintu pertama yang memberikan gambaran pada kita bahwa di Negara ini korupsi masih menjadi “sesuatu yang biasa”. Walaupun sudah ada Komisi Pemberantas Korupsi sejak tahun 2003 dan berbagai satgas yang dibentuk oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono untuk memberantas korupsi, nyatanya korupsi malah menguak dari tempat yang selama ini menjadi contoh keberhasilan reformasi birokrasi, apalagi Departemen Keuangan dan jajarannya (termasuk Dirjen Pajak) selalu di klaim sebagai institusi yang menerapkan *reward* dan *punishment*, serta proses penerimaan karyawan yang transparan dan pejabatnya diisi oleh orang-orang yang memiliki integritas.

Oleh karena itu Dirjen Pajak sekarang ini lagi memfokuskan pada Wajib Pajak yang tidak melakukan kewajibannya dengan benar , seperti memanipulasi pajak yang harus dibayar ke negara. Untuk itu dilakukan pemeriksaan oleh aparat pajak / fiskus. Pada prinsipnya, pemeriksaan pajak ditujukan hanya untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak. Dengan mempertimbangkan besarnya potensi penerimaan dari sektor pajak, diharapkan penerimaan perpajakan dari

tahun ke tahun dapat semakin meningkat. Langkah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak telah dimulai sejak tahun 1983 dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh, yaitu mengubah secara *official assessment system* yang menekankan pada peran fiskus dalam melakukan perhitungan pajak terutang Wajib Pajak menjadi *self assessment system* yang diterapkan sampai saat ini. *Self assessment system* memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem ini menjadikan antara pemerintah, Wajib Pajak perorangan dan Wajib Pajak badan saling berhubungan satu sama lain. Untuk memudahkan para Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak, maka UU menunjuk beberapa badan atau organisasi untuk melakukan pemotongan pajak.

Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan reformasi menuju pelayanan dan pengawasan pajak yang prima. Lingkup reformasi birokrasi yang dimaksud antara lain restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis dengan memanfaatkan informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia (SDM). Semua aspek tersebut dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh SDM yang baik pula. Untuk itulah Ditjen Pajak menggerakkan *account representative* (AR) profesional menjadi salah satu cara yang saat ini paling efektif untuk dikembangkan. AR merupakan mitra penghubung antara Ditjen Pajak dengan wajib pajak. AR dapat membantu wajib pajak mengetahui aturan serta memberi bimbingan langsung terkait dengan kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Fungsi lain dari AR yaitu mengimbau masyarakat untuk membayar pajak, membuat *mapping*, serta *profile* wajib pajak. Peran AR diharapkan dapat membantu wajib pajak. Agar Wajib Pajak yang

didampingi AR merasa mudah dalam menyelesaikan pembayaran berbagai jenis pajak. Untuk itulah, Ditjen Pajak nantinya akan menyediakan seorang AR bagi setiap wajib pajak. Harapannya, keberadaan AR dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan wajib pajak terhadap kinerja salah satu lembaga pemerintah ini.

Dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan dalam fungsi *Account Representative* (AR) yang berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak (WP).

Oleh karena itu, peneliti menyadari pentingnya fungsi AR terhadap upaya peningkatan reformasi menuju pelayanan dan pengawasan pajak yang prima . Maka peneliti tertarik untuk menyusun penelitian ini dengan judul **“SEJAUH MANA TINGKAT EFEKTIVITAS FUNGSI ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP PENINGKATAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

B. Identifikasi Masalah

Mengingat pentingnya kepatuhan perpajakan dalam meningkatkan kinerja penerimaan negara di sektor perpajakan , maka dilakukan analisa terhadap fungsi AR yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak juga mencoba menghapus citra negatif yang selama ini terbentuk di masyarakat dengan melakukan reformasi pada bidang perpajakan. Reformasi ini ditandai dengan dilakukannya restrukturasi organisasi Pajak dan menggerakkan *account representative* (AR) profesional menjadi salah satu cara yang saat ini paling efektif untuk dikembangkan

karena melihat skema atau alur pelaporan dan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak pada Dirjen Pajak, hampir disetiap tahapan rentan terjadinya penyimpangan.

C. Ruang lingkup

Agar penelitian tentang kepatuhan Wajib Pajak ini dapat terarah, maka penelitian ini difokuskan hanya pada KPP Tambora Jakarta Barat. Penelitian ini juga menitikberatkan pada *Account Representative* (AR) yang berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak (WP).

D. Perumusan masalah

Perumusan masalah yang diidentifikasi peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *Account Representative* (AR) melaksanakan kewajibannya untuk melayani dan mengawasi Wajib Pajak.
2. Apakah bimbingan dan himbauan kepada Wajib Pajak (WP) sudah efektif.
3. Apakah fungsi *Account Representative* (AR) telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4. Bagaimana pendapat Wajib Pajak mengenai fungsi *Account Representative* (AR).

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penulis dalam hal ini mempunyai tujuan dan manfaat dalam melakukan penelitian terhadap objek penelitiannya, dimana tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Tambora.
2. Untuk mengetahui efektivitas fungsi *Account Representative* (AR).
3. Untuk mengetahui pendapat Wajib Pajak dengan adanya fungsi *Account Representative* (AR).

Manfaat yang hendak diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan data bagi peneliti, sebagai bahan dalam penyusunan penelitian ini dan untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian sidang Sarjana Ekonomi di Universitas Tarumanagara.
2. Bagi peneliti, bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam penelitian lapangan mengenai kepatuhan Wajib Pajak.
3. Bagi Wajib Pajak, untuk memberikan masukan kepada Wajib Pajak agar dapat memenuhi perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
4. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), memberikan sumbangan pemikiran mengenai efektivitas fungsi *Account Representative* (AR) dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
5. Bagi pihak lain, memberikan pengetahuan tambahan bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

F. Sistematika Penulisan

Pembahasan penelitian ini dibagi dalam lima bab. Pembagian ini dimaksudkan agar pembahasan topik penelitian ini lebih mudah, sehingga keterangan yang terdapat dalam penelitian ini dapat disusun dengan baik dan terinci. Agar dapat diperoleh gambaran keseluruhan dari pembahasan, maka sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, ruang lingkup ,perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini memberikan pengertian dan penjelasan mengenai pajak, *Account Representative* (AR) dan Wajib Pajak.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pemilihan objek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai objek penelitian yang dalam hal ini adalah responden, selain itu memuat pula analisa terhadap permasalahan penelitian dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta saran-saran perbaikan yang diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menuju reformasi pelayanan dan pengawasan pajak yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zaenal. (2009). *Metode Penulisan Ilmiah*. Cetakan pertama. Jakarta : Pustaka Mandiri.
- Basuki, Sulisty. (2009). *Metode Penelitian*. Cetakan kedua. Jakarta : Penaku.
- Fidel. (2009). *Cara mudah dan praktis memahami masalah-masalah perpajakan*. Cetakan pertama. Jakarta : Murai Kencana.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010) . *Perpajakan Indonesia*. Cetakan pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. (2009). *Perpajakan : teori dan kasus, edisi 5 buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sunyoto, Danang. (2009). *Analisis Regresi dan uji Hipotesis*. Cetakan pertama. Yogyakarta : Medpress (anggota IKAPI).
- Tjip, Ismail. (2010). Pergeseran paradigma perpajakan. *Jurnal Hukum Bisnis* (29). Hal.66-67.
- Umar, Husein. (2008). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta : Rajawali Pers.