

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DI WILAYAH KERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA

Subadriyah

Program Studi Akuntansi, STIE Nahdlatul Ulama Jepara
Email: baddyjepara@gmail.com

Abstract

One effort to improve compliance of tax obligations community, the Directorate General of Taxation (DJP) built Account Representative (AR) in every Modern Small Tax Offices (Modern KPP Pratama) are responsible for providing consultation, guidance and oversight of taxpayer in their areas. The Small Tax Office (KPP) Pratama Jepara was founded in 2007 has been equipped completed with AR, but in reality there are many people who don't have a Taxpayer Identification Number (tax ID/NPWP) or even people who have tax ID didn't implement tax obligations by reason of not understanding the tax laws. The purpose of this research aims to determine the public perception about the quality of the role of Account Representative (AR) in the working area in KPP Pratama Jepara in performing their duties.

The population was all the taxpayers in the working area Jepara Account Representative registered on DJP until September 2012 with a variety of business types and levels of income per year as a research subject, both corporate taxpayers or individual taxpayers are 52 512 taxpayers. The research sample was determined by sampling formula of Taro Yamane (2005) obtained 100 respondents. Research using descriptive statistical analysis. The research states that: 1) the perception of the public regarding the introduction of the taxpayer against AR are 57.25% have a positive perception, 2) monitoring tax compliance by AR to taxpayers perceived by the public is still very low, only 24.67%, 3) quality AR in counseling / consultation on the technique of tax laws had not been optimal, 51% of respondents have negative perception.

Keywords: Perception, Taxpayers, Account Representative (AR)

Abstrak

Salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kepatuhan masyarakat atas kewajiban perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak mengangkat Account Representative (AR) di setiap Kantor Pelayanan Pajak yang bertugas memberikan konsultasi, bimbingan dan pengawasan terhadap wajib pajak yang menjadi tanggungannya. KPP Pratama Jepara berdiri sejak tahun 2007 telah dilengkapi dengan petugas pajak tersebut, namun dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau bahkan masyarakat yang telah

memiliki NPWP belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan alasan tidak memahami peraturan perpajakan. Tujuan penelitian adalah memaparkan persepsi masyarakat tentang kualitas peran Account Representative (AR) di wilayah kerja Kantor Pajak Pratama (KPP) Jepara dalam melaksanakan tugasnya.

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang ada di wilayah kerja Account Representative Jepara yang terdaftar sampai bulan September 2012 dengan berbagai jenis usaha dan tingkat pendapatan per tahun sebagai subjek penelitian, baik wajib pajak badan ataupun wajib pajak orang pribadi yaitu 52.512 wajib pajak. Sampel penelitian ditentukan dengan rumus penarikan sampel Taro Yamane (2005) diperoleh sebanyak 100 responden. Analisis penelitian menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menyatakan bahwa: 1) persepsi masyarakat mengenai pengenalan wajib pajak terhadap AR 57,25% berpandangan positif, 2) pengawasan kepatuhan perpajakan oleh AR terhadap wajib pajak dirasakan oleh masyarakat masih sangat rendah yaitu hanya sebesar 24,67%, 3) kualitas AR dalam melakukan bimbingan/himbauan dan konsultasi mengenai teknik perpajakan dirasakan belum optimal, 51% responden berpandangan negatif.

Kata kunci: Persepsi, Wajib Pajak, Account Representative (AR)

Pendahuluan

Kepatuhan pajak merupakan permasalahan yang dihadapi oleh hampir semua negara terutama negara-negara berkembang termasuk di Indonesia. Berbagai peraturan baru telah diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja perpajakan dan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Salah satu peraturan yang diterapkan oleh Dirjen Pajak melalui Keputusan Menteri No. 98/KMK.01/2006 adalah diangkatnya Account Representative (AR) di setiap Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. Begitu pula di Kabupaten Jepara, sejak tahun 2007 KPP Jepara telah mulai beroperasi yang sebelumnya wajib pajak Kabupaten Jepara masih melaksanakan kewajiban perpajakannya di Kantor Pelayanan Pajak Kudus.

Dengan peraturan tersebut diharapkan akan mampu meningkatkan pendapatan pajak di masing-masing daerah dan mengurangi wajib pajak yang menghindari dari kewajiban pajaknya (*tax avoidance*). Namun dalam kenyataannya, KPP Jepara yang beroperasi sejak tahun 2007, masih banyak masyarakat yang belum memiliki Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP). NPWP merupakan nomor registrasi awal bagi masyarakat yang telah memenuhi kewajiban berdasarkan ketentuan umum perpajakan. NPWP menjadi salah satu tolok ukur awal untuk menilai kepatuhan pajak dalam suatu daerah. Diasumsikan jika suatu penduduk berusia kerja dengan penghasilan lebih dari Rp 1.320.000,00/bulan untuk yang belum menikah seharusnya sudah wajib dipotong pajak. Tetapi jika belum memiliki NPWP hal ini bisa tidak dilaporkan. Hal ini merupakan ilustrasi yang sangat sederhana mengenai kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

Tugas utama AR adalah memberikan konsultasi, bimbingan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab mereka. Tugas AR lebih rinci adalah:

1. melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak,
2. bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak,
3. penyusunan profil wajib pajak,
4. analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi,
5. melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Namun dalam kenyataannya, masyarakat terutama yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak (yang telah mempunyai NPWP) banyak yang belum merasakan manfaat secara langsung akan peran AR dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu, penelitian ini diharapkan mampu menemukan berbagai persepsi masyarakat terhadap kualitas peran AR dan selanjutnya dapat dijadikan sebagai evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas dan peran AR. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang kualitas peran *account representative* (AR) di wilayah Kerja Kantor Pajak Pratama (KPP) Jepara.

Tinjauan Pustaka

Definisi Persepsi

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (1995), Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Matlin (1998) dalam Hikmah (2002) dalam Andi (2011) menyatakan bahwa aspek-aspek yang ada dalam persepsi adalah pengakuan pola (pattern recognition) dan perhatian (attention). Oleh karena itu, Robbins (1987) dalam Andi (2011) berpendapat bahwa terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor dalam situasi, faktor dalam pemersepsi dan faktor pada target.

Agar individu dapat menyadari dan dapat membuat persepsi, Walgito (1997) dalam Andi (2011) menyatakan bahwa ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu adanya objek yang dipersepsikan (fisik), adanya alat indera /reseptor untuk menerima stimulus (fisiologis), dan adanya perhatian yang merupakan langkah pertama dalam mengadakan persepsi (psikologis).

Dari berbagai definisi diatas, dapat didefinisikan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek ataupun peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan pesan. Persepsi pada dasarnya adalah proses kognitif yang dialami seseorang dalam memahami informasi tentang sesuatu melalui penglihatan, penghayatan dan lain-lain, sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda pada setiap individu sesuai dengan tingkat pengalaman dan pemahamannya.

Definisi dan Fungsi Pajak

Definisi pajak menurut Soemitro dalam (Resmi, 2009) menyatakan bahwa:

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

Dalam pelaksanaannya pajak mempunyai 2 (dua) fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Budgetair (Sumber keuangan negara)

Artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya untuk memanfaatkan hasil pajak untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara. Untuk mencapai tujuan tersebut berbagai upaya ditempuh baik dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak diantaranya Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan lain-lain.

2. Fungsi Regularend (Pengatur)

Artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. PPnBM dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Tarif pajak akan diterapkan semakin tinggi untuk setiap barang yang semakin mewah sehingga barang tersebut harganya akan semakin mahal. Pada akhirnya diharapkan masyarakat bisa menahan diri untuk tidak konsumtif terhadap barang-barang mewah.
- b. Penerapan tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
- c. Pengenaan bea masuk untuk beberapa produk impor dalam rangka melindungi produk-produk dalam negeri.

Definisi Wajib Pajak

Dalam berbagai literatur disebutkan bahwa wajib pajak merupakan subjek pajak. Secara garis besar subjek pajak merupakan orang maupun badan yang akan dikenakan pajak, sedangkan objek pajak merupakan segala sesuatu yang akan dikenakan pajak. Sedangkan wajib pajak adalah subjek pajak yang telah memenuhi syarat-syarat objektif sehingga kepadanya diwajibkan pajak.

Wajib pajak Orang Pribadi yang diwajibkan mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah:

1. Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas;
2. Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, yang memperoleh penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib mendaftarkan diri paling lambat pada akhir bulan berikutnya;
3. Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta;
4. Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain wajib mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggalnya, juga diwajibkan mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan.

Sedangkan wajib pajak badan adalah Orang Pribadi yang melakukan usaha secara bersama-sama. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas (PT), perseroan komanditer (CV), perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) 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 (BUT).

Definisi Account Representative (AR)

Aturan mengenai AR berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern. Definisinya adalah:

“*Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.”

Tugas utama AR adalah memberikan konsultasi, bimbingan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab mereka. Lebih rinci tugasnya adalah:

1. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak,
2. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak,
3. Penyusunan profil wajib pajak,
4. Analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi,
5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan peraturan tersebut nampak jelas bahwa AR mempunyai peranan untuk mengelola wajib pajak dengan baik ataupun melihat potensi penerimaan pajak. AR juga diharapkan mampu melakukan pendekatan dan pengarahan kepada semua wajib pajak yang berada di wilayah kerjanya masing-masing.

Dengan pendekatan persuasif dan pengarahan yang tepat mengenai kewajiban perpajakan akan mendorong masyarakat baik yang sudah ber-NPWP ataupun belum ber-NPWP untuk lebih sadar terhadap kewajiban pajaknya. Selain itu, AR juga seharusnya bisa memposisikan diri sebagai penyalur informasi atas peraturan-peraturan perpajakan yang sering berubah-ubah kepada wajib pajak agar lebih mudah dalam memahami peraturan tersebut.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif.

Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah kualitas peran AR dengan indikator sebagai berikut:

1. Pengenalan Wajib Pajak Terhadap AR
2. Pengawasan Kepatuhan Perpajakan oleh AR
3. Bimbingan/Himbauan dan Konsultasi Teknik Perpajakan oleh AR

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh Wajib pajak yang ada di wilayah Jepara dengan berbagai jenis usaha dan tingkat pendapatan per tahun sebagai subjek penelitian, baik wajib pajak badan ataupun wajib pajak orang pribadi yaitu sebanyak 52.512 wajib pajak. Wajib pajak tersebut ditangani oleh 15 AR yang pembagiannya berdasarkan pada wilayah/kecamatan. Populasi tersebut meliputi seluruh wajib pajak yang ada di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara baik WP Orang pribadi yang merupakan PNS, WP OP sebagai staf/karyawan, maupun WP orang pribadi yang melakukan Usaha dan WP Badan.

Sedangkan sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus penarikan sampel Taro Yamane (Bungin, 2005: 105). Yaitu:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Dimana

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = Presisi (10%)

Berdasarkan rumus di atas, akan diketahui berapa banyak sampel yang akan diambil yang mewakili populasi wajib pajak yang ada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
n &= \frac{52.512}{52.512 (0.1)^2 + 1} \\
&= \frac{52.512}{52.512 (0.01)^2 + 1} \\
&= \frac{52.512}{525,12 + 1} \\
&= \frac{52.512}{526,1} \\
&= 99,81
\end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui sampel yang dapat diambil adalah sebesar 99,81 atau dapat dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Cara atau teknik ini dapat dilakukan jika analisis penelitiannya cenderung *deskriptif* dan bersifat umum (Hasan, 2000).

Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian adalah data primer yang merupakan tanggapan responden mengenai kualitas peran AR. Data yang diperlukan diperoleh dari wajib pajak yang dikumpulkan dengan datang langsung ke lokasi responden, sehingga tidak ada kecenderungan dalam memberikan persepsi atas kualitas peran AR (*Account Representative*).

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2004, p142)

Hasil dan Pembahasan

Profil Responden

Data Profil Responden dalam penelitian ini dideskripsikan berdasarkan karakteristik demografis menurut: usia, pekerjaan, status sebagai wajib pajak, pendidikan, dan jenis kelamin. Secara berurutan disajikan pada tabel 1 sampai 5.

Tabel 1
Usia Responden

Usia	Jumlah
21 - 30 tahun	21
31 - 40 tahun	38
41 - 50 tahun	27
51 - 60 tahun	12
61 - 70 tahun	2
Jumlah	100

Sumber: data primer diolah 2012

Tabel 2
Pekerjaan Responden

Pekerjaan		Jumlah
PNS		50
Non-PNS		50
Direktur	5	
Manajer	6	
Pedagang	2	
Wiraswasta	37	
Jumlah	100	100%

Sumber: data primer diolah 2012

Tabel 3
Status Wajib Pajak

Usia	Jumlah
Orang pribadi	71
Badan	29
Jumlah	100

Sumber: data primer diolah 2012

Tabel 4
Pendidikan Responden

Usia	Jumlah
SD	1
SLTA	40
D3	1
S1	44
S2	14
Jumlah	100

Sumber: data primer diolah 2012

Tabel 5
Jenis Kelamin

Usia	Jumlah
Laki-laki	69
perempuan	31
Jumlah	100

Sumber: data primer diolah 2012

Deskripsi Responden terhadap Kualitas Peran AR

Berdasarkan kuesioner yang disebar, masing-masing responden memiliki jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti mengenai pengenalan wajib pajak terhadap petugas AR yang secara umum akan bermuara pada performa AR. Dapat dikatakan semakin banyak responden yang mengenal adanya petugas pajak yang bertugas menangani, mengawasi kepatuhan perpajakan dan membimbing masing-masing wajib pajak akan semakin tinggi tingkat performa AR tersebut. Demikian sebaliknya, apabila semakin banyak responden yang tidak mengenal ARnya maka akan semakin buruk performa AR di mata wajib pajak.

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat yang sudah menjadi wajib pajak tentang kualitas peran AR dalam menjalankan fungsinya, ternyata masih sangat rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban-jawaban yang diperoleh dari responden.

Secara lengkap, deskripsi statistik persepsi responden dijelaskan sebagai berikut:

1. Persepsi Masyarakat Mengenai Pengenalan Wajib Pajak Terhadap AR

Persepsi masyarakat mengenai pengenalan wajib pajak terhadap AR digunakan beberapa indikator, sebagaimana dijelaskan pada tabel 6.

Tabel 6
Persepsi Masyarakat Mengenai Pengenalan Wajib Pajak Terhadap AR

Indikator	Tidak	Ya	Jml
Mengetahui Keberadaan AR	29	71	100
Mengetahui AR yang Menangani WP	37	63	100
Mengetahui Tugas dan Fungsi WP	31	69	100
AR Menginformasikan Peraturan Terbaru ke WP	74	26	100
Jumlah	171	229	

Sumber: data primer diolah 2012

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang memiliki pandangan positif, yaitu sebesar 57,25 persen atau 229 responden artinya wajib pajak telah mengetahui keberadaan AR yang menanganinya, tetapi hanya terbatas pada pengenalan nama AR saja. Di sisi lain, sebesar 42,75 persen

responden atau 171 orang mempunyai persepsi negatif artinya AR belum optimal dalam melaksanakan fungsi pengenalan kepada wajib pajak yang terutama disebabkan oleh kurang optimalnya AR dalam memberikan informasi peraturan dan teknik perpajakan terbaru kepada wajib pajak yang ditanganinya.

Secara rinci, persepsi masyarakat tersebut dapat diwakili oleh responden yang menjadi sampel dengan persentasinya sebagai berikut:

- a. Terdapat 71 persen wajib pajak telah mengetahui adanya petugas pajak.
- b. 67 persen responden menyatakan mengetahui nama AR yang menanganinya, sedangkan 37 persen tidak mengetahui nama AR.
- c. Mengenai fungsi dan tugas AR, 69 persen responden menyatakan mengetahui tugas AR sisanya tidak mengetahui fungsi dan tugas AR.
- d. Dilihat dari interaksi AR terhadap wajib pajak dengan cara memberikan informasi mengenai peraturan dan teknik perpajakan terbaru masih sangat rendah, dengan hasil hanya 26 persen responden yang menyatakan bahwa AR telah menginformasikan peraturan dan teknik perpajakan terbaru.

2. Persepsi Masyarakat Mengenai Pengawasan Kepatuhan Perpajakan oleh AR

Persepsi masyarakat mengenai Pengawasan Kepatuhan Perpajakan, digunakan beberapa indikator sebagai berikut:

Tabel 7
Persepsi Masyarakat Mengenai Pengawasan Kepatuhan Perpajakan

Indikator	Tidak	Ya	Missing
AR Mendatangi WP	87	12	1
WP Menyambut Baik AR	55	45	
AR Memantau Pembayaran & Pelaporan Pajak WP	83	17	
Jumlah	225	74	1
% rata-rata	75,00	24,67	0,33

Sumber: data primer diolah 2012

Berdasarkan tabel 7, Persepsi masyarakat mengenai fungsi AR dalam pengawasan kepatuhan wajib pajak sangat rendah. Hanya 24,67 persen responden menyatakan bahwa AR telah melaksanakan fungsinya dalam melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak (WP) selebihnya 75 persen menyatakan AR belum melaksanakan fungsinya.

Secara rinci persepsi masyarakat dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Pengawasan kepatuhan perpajakan yang dilakukan oleh AR kepada WP masih sangat rendah ditunjukkan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa 87% responden belum pernah didatangi oleh AR.

- b. WP yang menyambut baik kedatangan AR hanya 45 persen, dikarenakan AR kurang komunikatif dan kurang menggunakan pendekatan persuasive.
 - c. Persepsi wajib pajak mengenai pemantauan AR kepada WP sangat minim yaitu hanya 17 persen dari responden yang menyatakan pernah dipantau mengenai pembayaran dan pelaporan perpajakannya.
3. Persepsi Masyarakat Mengenai Bimbingan/Himbauan dan Konsultasi Teknik Perpajakan oleh AR

Pada tabel 8, dijelaskan persepsi masyarakat mengenai bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan oleh AR.

Tabel 8
Persepsi Masyarakat Mengenai Bimbingan/Himbauan dan Konsultasi Teknik Perpajakan oleh AR

Indikator	Tidak	Ya	Jml
AR Membimbing WP tentang Teknik Perpajakan	84	16	100
WP Memahami Bimbingan AR	73	27	100
AR Menerima Konsultasi WP dengan Baik	21	79	100
AR Membantu Memastikan Kebenaran Laporan WP	26	74	100
Jumlah	204	196	
% rata-rata	51	49	100

Sumber: data primer diolah 2012

Berdasarkan tabel 8, Persepsi masyarakat mengenai fungsi AR dalam melakukan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan oleh AR terhadap WP menyebutkan bahwa 49 persen responden menyatakan bahwa AR telah melaksanakan fungsinya dan selebihnya 51 persen menyatakan bahwa AR belum menjalankan fungsinya.

4. Persepsi masyarakat tentang kualitas peran AR

Ringkasan persepsi wajib pajak (masyarakat) tentang kualitas peran AR disajikan pada tabel 9.

Tabel 9
Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Peran AR

Indikator	Tidak	Ya	Jml
Persepsi Masyarakat Mengenai Pengenalan Wajib Pajak Terhadap AR	42,75	57,25	100
Persepsi Masyarakat Mengenai Pengenalan Wajib Pajak Terhadap AR	75,00	24,67	99,67
Persepsi Masyarakat Mengenai Bimbingan/Himbauan dan Konsultasi Teknik Perpajakan oleh AR	51	49	100
Jumlah	168,75	130,92	
% rata-rata	56,25	43,64	100

Berdasarkan tabel 9, dijelaskan bahwa persepsi masyarakat tentang kualitas peran AR di wilayah kerja KPP Pratama Jepara secara umum menurut responden masih belum optimal, 56,25 persen responden berpendapat negative artinya masyarakat memandang kualitas peran AR relatif masih rendah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Peran *Account Representative* (AR) di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Masyarakat Mengenai Pengenalan Wajib Pajak Terhadap AR, 57,25 persen responden berpandangan positif artinya wajib pajak telah mengetahui keberadaan AR yang menanganinya, namun hanya terbatas pada pengenalan nama AR saja. Sebagian besar dari mereka belum pernah bertemu karena mereka mengetahui nama AR yang menanganinya rata-rata diperoleh dari bukti slip setoran saat melakukan pelaporan bulanan ataupun tahunan. Pandangan negative responden terlihat dari hasil jawaban responden yang sebagian besar menyatakan bahwa AR belum menginformasikan peraturan dan teknik perpajakan terbaru.
2. Persepsi Masyarakat Mengenai Pengawasan Kepatuhan Perpajakan oleh AR menunjukkan hasil yang sangat rendah. Hanya 24,67 persen responden menyatakan bahwa AR telah melaksanakan fungsinya dalam melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak (WP) selebihnya 75 persen menyatakan AR belum melaksanakan fungsinya. Dan 1 responden atau 0,33 persen tidak menyatakan pendapatnya. Jika saja fungsi AR dalam melaksanakan pengawasan kepatuhan perpajakan kepada WP yang ditanganinya merata artinya semua diawasi, tidak menutup kemungkinan pendapatan perpajakan di Indonesia akan meningkat.

3. Persepsi masyarakat tentang kualitas peran AR di wilayah kerja KPP Pratama Jepara dalam melakukan bimbingan/himbauan dan konsultasi mengenai teknik perpajakan kepada WP menurut responden masih belum optimal. Sebesar 51 persen responden berpendapat negative artinya AR belum optimal dalam menjalankan bimbingan / himbauan dan konsultasi teknik perpajakan terhadap WP. Meskipun demikian, WP tetap yakin bahwa jika WP akan melakukan konsultasi, AR akan menyambut baik kedatangan WP. Artinya, sekali lagi WP yang harus aktif, padahal sudah menjadi hal umum di masyarakat kita bahwa jika masih dalam keadaan aman dan belum mendapat teguran ataupun masalah, maka WP akan enggan berurusan dengan institusi pajak. Akibatnya, peningkatan pendapatan pajak juga belum tercapai secara optimal.
4. Secara umum kualitas peran AR dalam melaksanakan fungsinya masih belum optimal, 56,25 persen responden berpendapat negative.

Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan, penulis memberikan beberapa saran diantaranya

1. AR pada khususnya dan KPP Pratama Jepara pada umumnya, harus mencari cara dan teknik yang lebih efektif dalam menyampaikan bimbingan sehingga WP mampu memahami bimbingan dengan baik dan tidak tergantung kepada AR.
2. AR sebaiknya mengagendakan untuk menjemput bola dengan membuat agenda pertemuan dengan WP baik didatangi secara langsung ke lokasi ataupun mengundang WP ke kantor dengan menyusun jadwal sehingga dapat terkoordinasi dengan baik dan tidak mengganggu aktivitas rutin AR yang sudah ada. WP dapat diundang secara bersama-sama dengan diklasifikasikan berdasarkan jenis pekerjaan, ataupun besar kecilnya omset dan potensi pajaknya.
3. AR sebaiknya mengenal WP yang ditanganinya secara merata, dari WP dengan omset kecil ataupun besar, dari PNS sampai dengan Wiraswasta. Sekecil apapun pajak yang dibayar oleh wajib pajak dibarengi dengan pemerataan pengenaan pajak pada semua lini, selain akan menambah pendapatan pajak juga secara psikologis akan menimbulkan rasa sukarela, patuh terhadap perpajakan dan juga tidak timbul rasa iri diantara wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Amilin dan Nina Anisah, 2008, "Pengaruh Persepsi Peran Account Representative Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak", *Jurnal Trikonomika* Vol. 7 No. 2, Desember 2008.
- Anggraini, Frintin, 2010, *Analisis Implementasi Kebijakan Pembentukan Account Representative dan Permasalahannya Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara*, Skripsi FE UI, Jakarta.

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Diana, Anastasia dan Setiawati, Lilis, 2010, *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2007, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, Penerbit Buku Berita Pajak, Jakarta.
- Karakteristik Sistem Administrasi Perpajakan Modern, <http://pajaktaxes.blogspot.com/2007/04/sistem-administrasi-perpajakan-modern.html> (13 Januari 2012)
- Menteri Keuangan, 2008, *Peraturan Menteri Keuangan No. 68/PMK.01/2008 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak YangTela Mengimplementasikan Organisasi Modern*. Jakarta.
- Resmi, Siti, 2009, *Perpajakan: Teori dan Kasus Buku 1*, Edisi 5, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Susandy, Early, 2008, *Hukum Pajak*, Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta.