

**TINJAUAN TINGKAT MOTIVASI KERJA *ACCOUNT*
REPRESENTATIVE (AR) DALAM PENCAPAIAN TARGET PAJAK
PADA ERA *NEW NORMAL* COVID-19 DI KPP PRATAMA PADANG
SATU**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

AGUSMARNI

2019/ 19233006

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK

JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN TINGKAT MOTIVASI KERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) DALAM PENCAPAIAN TARGET PAJAK PADA ERA *NEW NORMAL* COVID-19 DI KPP PRATAMA PADANG
SATU

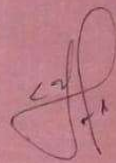
Nama : Agusmarni
NIM : 19233006
Program Studi : DIII Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi
Diploma III
Manajemen Pajak

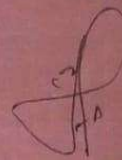
Padang, Agustus 2022

Disetujui Oleh,

Penabimbing Tugas Akhir



Chichi Andriani, SE.,MM
NIP.19840107 200912 2 003



Chichi Andriani, SE., MM
NIP.19840107 200912 2 003

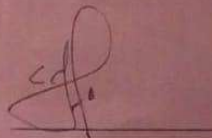
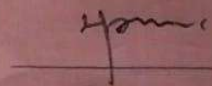

PENGESAHAN TUGAS AKHIR
TINJAUAN TINGKAT MOTIVASI KERJA *ACCOUNT*
***REPRESENTATIVE (AR)* DALAM PENCAPAIAN TARGET PAJAK**
PADA ERA *NEW NORMAL* COVID-19 DI KPP PRATAMA PADANG

SATU

Nama : Agusmarni
NIM : 19233006
Program Studi : DIII Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus setelah diuji di depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Chichi Andriani,SE.,MM	(Ketua)	
2. Abel Tasman,SE.,MM	(Anggota)	
3. Rizki Sri Lasmini,SE.,MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agusmarni
Tahun masuk/ NIM : 2019/ 19233006
Tempat/ Tanggal Lahir : Olo sunur/ 07 Agustus 1999
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Sunur Tengah Kec. Nan Sabaris Kab. Padang
Pariaman
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Motivasi Kerja *Account Representative* (AR) Dalam Pencapaian Target Pajak Pada Era *New Normal* Covid-19 Di KPP Pratama Padang Satu

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan dan kutipan dengan mengikuti tata penulisan Karya Ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditanda tangani oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 22 Agustus 2022



Agusmarni
NIM.19233006

ABSTRAK

Agusmarni : **Tinjauan Tingkat Motivasi Kerja *Account Representative* (AR) Dalam Pencapaian Target Pajak Pada Era *New Normal* Covid-19 Di KPP Pratama Padang Satu**

Pembimbing : **Chichi Andriani, S.E.,MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat motivasi kerja *Account Representative* dalam pencapaian target pajak pada era *new normal* covid-19 di KPP Pratama Padang Satu. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu yang beralamat di Jalan Bagindo Aziz Chan No. 26 Padang. Bentuk penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dari kuesioner, wawancara, dan juga sumber lainnya dari data-data yang ada di KPP Pratama Padang Satu. Sampel data yang digunakan ialah sejumlah *Account Representative* yang terdaftar di KPP Pratama Padang Satu yaitu 40 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah berdasarkan pemaparan Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan persentase yang didapat 84% dengan kategori tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat motivasi kerja *Account Representative* yang diukur dengan 5 indikator motivasi kerja (tanggung jawab, prestasi kerja, peluang untuk maju, pengakuan atas kinerja, dan pekerjaan yang menantang) tergolong dalam kategori tinggi. Instansi mampu memberikan motivasi positif atau dorongan diri dan *Account Representative* mampu mendorong dirinya untuk memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Kata Kunci : **Motivasi Kerja, *Account Representative***

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah	6
C. Tujuan penelitian	6
D. Manfaat penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Motivasi Kerja.....	8
1. Pengertian Motivasi Kerja.....	8
2. Tujuan Motivasi Kerja	8
3. Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi.....	9
4. Jenis-Jenis Motivasi.....	9
5. Indikator-Indikator Motivasi	10
6. Tingkat Motivasi.....	14
B. Account Representative (AR).....	14

1. Pengertian <i>Account Representative</i>	14
2. Tugas <i>Account Representative</i>	15
3. Persyaratan Menjadi <i>Account Representative</i>	16
4. Kode Etik <i>Account Representative</i>	16
C. Pajak.....	18
1. Pengertian Pajak	18
2. Fungsi Pajak	19
3. Pengelompokan Pajak.....	20
4. Syarat Pemungutan Pajak.....	22
5. Hambatan Pemungutan Pajak.....	22
6. Sistem Pemungutan Pajak	23
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	24
A. Bentuk Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Rancangan Penelitian.....	25
1. Jenis Penelitian	25
2. Tahapan Penelitian.....	25
3. Objek Penelitian	28
4. Sumber Data Penelitian.....	28
5. Populasi dan Sampel.....	29

6. Teknik Analisis Data	29
7. Skala Pengukuran Instrumen.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
A. Profil Instansi	31
1. Sejarah KPP Pratama Padang Satu.....	31
2. Visi dan Misi KPP Pratama Padang Satu.....	32
3. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Padang Satu	32
4. Struktur Organisasi KPP Pratama Padang Satu	33
B. Hasil Penelitian.....	36
1. Deskripsi Karakteristik Responden	36
2. Deskripsi Total Capaian Responden (TCR).....	40
C. Pembahasan.....	48
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Account Representative Pada KPP Pratama Padang Satu tahun 2019-2021.....	3
Tabel 2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Padang Satu Tahun 2019-2021.....	4
Tabel 3. Skor Jawaban Pernyataan Bersifat Positif.....	31
Tabel 4. Nama dan Jabatan Pegawai KPP Pratama Padang Satu.....	35
Tabel 5. Jumlah Kuesioner.....	36
Tabel 6. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 7. Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 8. Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 9. Berdasarkan Pangkat/ Golongan Ruang.....	38
Tabel 10. Berdasarkan Masa Kerja.....	39
Tabel 11. Berdasarkan Status.....	40
Tabel 12. Hasil Deskripsi Capaian Responden (TCR).....	40
Tabel 13. Hasil Deskripsi TCR Tanggung Jawab.....	42
Tabel 14. Hasil Deskripsi TCR Prestasi Kerja.....	43
Tabel 15. Hasil Deskripsi TCR Peluang Untuk Maju.....	45
Tabel 16. Hasil Deskripsi TCR Pengakuan Atas Kinerja.....	46
Tabel 17. Hasil Deskripsi TCR Pekerjaan Yang Menantang.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin Observasi	59
Lampiran 2. Surat Pemberian Izin Observasi.....	60
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 4. List Wawancara dengan Kepala Pengawasan IV Di KPP Pratama Padang Satu	65
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data TCR.....	66
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	67

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Tinjauan Tingkat Motivasi Kerja *Account Representative* (AR) Dalam Pencapaian Target Pajak Pada Era *New Normal* Covid-19 Di KPP Pratama Padang Satu**” dengan lancar dan tepat waktu.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Allah SWT** yang telah menjaga dan melindungi penulis selama kegiatan penelitian dan Nabi **Muhammad SAW** yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.
2. Kedua orang tua, yakni Ayahanda **Nurdin** dan Ibunda **Nurbaiti** yang telah memberikan dukungan serta ketulusan, dorongan do'a yang sangat bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Saudara kandung, **Anis Oktavia, Saprizal, Mirawati, dan Rialdi** serta keponakan-keponakanku tercinta.
4. Bapak **Prof.Ganefri, Ph.D** selaku rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak **Dr. Idris, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Ibu **Chichi Andriani, SE.,MM** selaku ketua prodi DIII Manajemen Pajak.
7. Ibu **Erni Masdupi, SE,M.Si.,Ph.D** selaku Pembimbing Akademik.
8. **Ibu Chichi Andriani,SE.,MM** selaku Pembimbing Tugas Akhir.
9. Teman seperjuangan, yakni **Fatih Alifah Arryanda, Rahmatul Izati, Frisca Hendra, Yurike Prasasti** yang selalu menemani penulis selama proses perkuliahan ini, dan orang tersayang **Ajo Degi**, yang sudah membantu dalam hal yang tidak bisa disebutkan satu-satu.
10. Terkhusus kepada diriku sendiri terima kasih sudah bertahan sejauh ini, dan semangat untuk cita-cita dan harapan selanjutnya.
11. Terakhir, semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga segala bantuan dan semangat yang diberikan menjadi amal jariyah dan mendapat balasan dari Allah SWT, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih, semoga tugas akhir yang penulis buat ini bermanfaat untuk semua orang yang membaca.

Padang, 22 Agustus 2022

Agusmarni
NIM.19233006

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerimaan pajak memegang peranan penting hampir setiap negara. Seperti yang telah diungkapkan oleh Waluyo (2013:6), sesuai dengan fungsinya sebagai *budgeter*, penerimaan pajak merupakan sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran -pengeluaran pemerintah, seperti dimasukkan pajak dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara sebagai penerimaan dalam negeri.

Penerimaan pajak tentu tak lepas dari pelayanan petugas pajak serta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Waghe,2018) sebagai upaya peningkatan pelayanan dan pengelolaan perpajakan serta peningkatan kepatuhan wajib pajak maka dilakukanlah modernisasi dan reformasi perpajakan dengan tujuan untuk mendukung pelayanan yang amat dibutuhkan agar pendapatan negara yang berasal dari pajak bisa ditingkatkan. Hal itu juga terlihat dari bentuknya sistem fungsi *Account Representative* (AR) sejak tahun 2002 di Indonesia bersamaan dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar. Fungsi *Account Representative* ini diharapkan mampu membantu meningkatkan penerimaan pajak.

Salah satu ciri khas dari sistem Administrasi Perpajakan adalah adanya *Account Representative* yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap

pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani hak wajib pajak juga untuk konsultasi, apabila wajib pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya. Sehingga, *Account Representative* berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Nomor 45/PMK.01/2021 mengatur *Account Representative* sebagai petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang menerapkan sistem administrasi modern dan memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak, bimbingan untuk Wajib Pajak tentang pajak, dan memberikan himbuan untuk Wajib Pajak baik Wajib Pajak Orang Pribadi ataupun Wajib Pajak Badan. *Account Representative* memiliki tugas melakukan pengawasan beberapa Wajib Pajak. Mereka harus melayani Wajib Pajak dengan baik dan bersikap proaktif serta mahir dibidang perpajakan agar pemenuhan kewajiban perpajakan dapat meningkat, maka diperlukan peran *Account Representative* yang baik dalam memberikan bantuan informasi mengenai perpajakan untuk Wajib Pajak.

Kota Padang banyak memiliki potensi yang dapat digali untuk dijadikan sebagai sumber pendapatan terutama pendapatan disektor pajak. Hal ini terlihat dengan semakin gencarnya sarana dan prasarana penunjang ekonomis, bisnis salah satunya. Saat ini kegiatan bisnis di kota Padang dalam tahapan perbaikan, dikarenakan instansi berupaya untuk meningkatkan pendapatan pada sektor pajak, karena seperti yang kita ketahui bahwa Kota Padang merupakan Ibu Kota yang menjadi pusat perekonomian dengan banyak pendapatan perkapita.

Semakin banyaknya Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kota Padang menjadi target *Account Representative* dalam penggalan potensi penerimaan. Banyak pelaku UMKM yang belum paham dalam perhitungan pajak yang benar, maka dari itu tugas dari *Account Representative* untuk melayani dalam hal bimbingan ataupun konsultasi tentang cara perhitungan pajak yang benar. Dalam pekerjaan tersebut sangat dibutuhkan yang namanya motivasi kerja. Motivasi bisa didapatkan baik dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang pendapatan dan salah satunya adalah pendapatan pajak. Instansi pemerintah tersebut memiliki tanggung jawab penuh terhadap penerimaan pendapatan yang memiliki potensi pendapatan khususnya pajak. Dan dengan adanya AR, KPP Pratama Padang Satu dapat menunjang pendapatan penerimaan pajak. Motivasi kerja AR akan sangat berpengaruh dalam kinerjanya dalam pencapaian target pajak. Motivasi kerja bisa didapatkan AR baik dari dalam maupun diluar kantor guna meningkatkan produktivitas yang lebih tinggi. Berikut tabel jumlah AR yang ada di KPP Pratama Padang Satu.

Tabel 1. Jumlah *Account Representative* Pada KPP Pratama Padang Satu tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah <i>Account Representative</i> pada KPP Pratama Padang Satu (Orang)
2019	32
2020	32
2021	40

Sumber: KPP Pratama Padang Satu

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah AR dari 2019 sampai 2020 tetap dengan jumlah yang sama yaitu sebanyak 32 orang pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. Sedangkan pada 2021 jumlah AR mengalami peningkatan. Dari wawancara dengan Kepala Seksi IV di KPP Pratama Padang Satu hal tersebut karena adanya mutasi dari kantor pusat sebagai pemenuhan formasi pegawai di kantor pajak, selain itu karena target yang besar bisa menyebabkan tambahan pegawai di kantor pajak. Wilayah kerja yang luas juga bisa jadi faktor yang memungkinkan bertambahnya pegawai di unit kerja. Berikut dibawah ini target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama padang Satu.

Tabel 2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Padang Satu Tahun 2019-2021

Tahun	Target Penerimaan (Rp)	Realisasi Penerimaan (Rp)	Persentase (%)
2019	2,669,825,257,000	1,780,414,036,459	66,69 %
2020	1,805,216,901,000	1,450,377,104,515	80,34 %
2021	1,452,024,343,000	1,538,896,190,057	105,99 %

Sumber: KPP Pratama Padang Satu

Berdasarkan tabel 2, realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Padang Satu terus mengalami peningkatan berdasarkan persentasenya dari tahun 2019 sampai 2021. Dapat dilihat pada era *new normal* covid-19 KPP Pratama Padang Satu mampu untuk mencapai target yaitu sebanyak 105,99% untuk 2021. Hal ini merupakan suatu kebanggaan karena untuk pertama kalinya KPP Pratama Padang Satu mampu untuk mencapai target dari awal masa berdirinya. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pengawasan IV dalam

penerimaan kantor tersebut penyumbang terbesar merupakan peran dari AR. Maka dari itu peran AR sangat penting dalam penerimaan kantor.

Dalam proses pencapaian target, AR harus memiliki motivasi kerja yang tinggi. Apalagi dimasa *new normal* covid-19, dimana pada masa *new normal* ini butuh motivasi kerja yang sangat tinggi untuk AR karna keadaan ekonomi masyarakat masih dalam tahap pemulihan sedangkan anggaran pajak sangat berkontribusi dalam penerimaan negara. Menurut Malthis (2006:114), motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Biasanya orang bertindak karna suatu alasan untuk mencapai tujuan. Memahami motivasi sangatlah penting karena kinerja, reaksi terhadap kompensasi dan persoalan sumber daya manusia yang lain dipengaruhi dan mempengaruhi motivasi.

Dikarenakan peran AR menyangkut penggalian potensi penerimaan kantor, jumlah AR akan mempengaruhi motivasi kerja dari AR. Setiap AR pasti ingin lebih unggul dari AR lainnya dalam pencapaian target pajak. Apalagi dengan situasi sebelumnya yaitu karena pandemi covid 19 yang mengakibatkan lumpuhnya perekonomian masyarakat. Maka pada era *new normal* sekarang segala upaya ditingkatkan, salah satunya dalam lingkungan kementerian keuangan untuk pegawai pajak tetap memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja. Terutama untuk AR sebagai penggali potensi penerimaan. Dan juga AR ingin menunjukkan kualitas diri, tentu dengan cara yang baik dan benar yaitu dengan meningkatkan produktivitas dalam target yang telah diberikan. Hal ini menjadi salah satu motivasi AR dalam mencapai target pajak.

Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dari pengembangan permasalahan melalui “**Tinjauan Tingkat Motivasi Kerja *Account Representative* (AR) Dalam Pencapaian Target Pajak Pada Era *New Normal Covid-19* Di KPP Pratama Padang Satu**”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat motivasi kerja *Account Representative* dalam pencapaian target pajak pada era *new normal covid-19* di KPP Pratama Padang Satu?.
- b. Apa saja kendala yang dihadapi *Account Representative* dalam pencapaian target pajak pada era *new normal covid-19* di KPP Pratama Padang Satu?.

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui:

- a. Tingkat Motivasi kerja *Account Representative* dalam pencapaian target pajak pada era *new normal covid-19* di KPP Pratama Padang Satu.
- b. Kendala yang dihadapi *Account Representative* dalam pencapaian target pajak pada era *new normal covid-19* di KPP Pratama Padang Satu.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi *Account Representative* (AR)

Memberikan kritik yang membangun atas pemberdayaan adanya peran atau motivasi kerja *Account Representative* dalam upaya pencapaian target pajak sebagai penghubung antara Wajib Pajak dengan KPP.

2. Bagi KPP Pratama Padang Satu

Sebagai bahan pertimbangan atau referensi bagi berbagai pihak dan sebagai bahan masukan bagi penelitian sejenis untuk menyempurnakan penelitian berikutnya dan mengembangkan lebih lanjut.

3. Bagi Wajib Pajak

Memberi pemahaman tentang peran, tugas dan tanggung jawab *Account Representative* dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberitahukan kepada Wajib Pajak mengenai pentingnya peran dari AR dalam pencapaian target pajak pada kantor pajak yang mana hal itu terdorong dari adanya motivasi kerja.

4. Bagi Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini menambah referensi dalam acuan matakuliah perpajakan dan khususnya tentang peran dan bagaimana tingkat motivasi kerja *Account Representative* pada kantor pajak.

5. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana tingkat motivasi kerja *Account Representative* dalam penacapaian target penerimaan pajak pada kantor pajak, apalagi pada masa *new normal covid-19*.