

**PERANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN
PAJAK DI KPP PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN**

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

ADISTY CANTIKA
2020/20233001

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN**

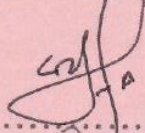
Nama : Adisty Cantika
NIM : 20233001
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

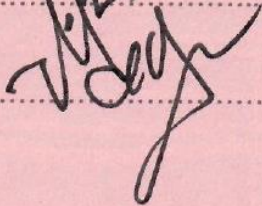
Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Prodi Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, 07 Februari 2024
Tim Penguji,

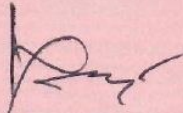
	Nama
Ketua	Chichi Andriani, SE, MM
Anggota 1	Nita Sofia, S.Pd., M.Pd.E.
Anggota 2	Mega Asri Zona, SE, M.Si

Tanda Tangan


.....

.....

.....

Mengetahui,
Ketua Prodi


Hendri And Mesta, SE, MM, AK.
NIP. 19741125 200501 1 002

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

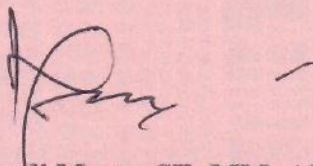
PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK DI KPP PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN

Nama : Adisty Cantika
NIM : 20233001
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

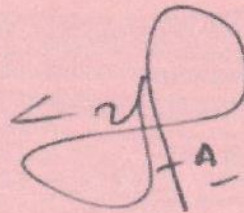
Padang, 12 Januari 2024

Diketahui Oleh:
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak

Disetujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir



Hendri Andi Mesta, SE, MM, AK.
NIP. 19741125 200501 1 002



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Adisty Cantika
Thn. Masuk/NIM	: 2020/2023301
Tempat/Tgl.Lahir	: Kota Pekanbaru/ 26 Juni 2002
Program Studi	: DIII Manajemen Pajak
Fakultas	: Ekonomi
Alamat	: Jl. Parkit VI Blok H
Judul Tugas Akhir	: Peranan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di 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 atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran 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, 09 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Adisty Cantika

2020/20233001

ABSTRAK

Nama : Peranan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan
Dosen Pembimbing : Chichi Andriani, SE, MM

Account Representative adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak yang harus diawasi sekaligus sebagai penghubung antara KPP dan Wajib Pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran peranan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dengan cara melakukan survei melalui kuesioner dengan skala *likert* yang didistribusikan kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Tenik pengumpulan data menggunakan *accidental sampling* yaitu sebanyak 30 orang WP yang telah berkunjung selama periode waktu penelitian. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa peranan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan telah dilakukan dengan upaya yang baik dengan persentase 79,76% dimana AR selalu mengingatkan dan memotivasi wajib pajak untuk segera memenuhi kewajiban pajaknya, bersikap sopan, berkomunikasi dengan baik dan memberikan solusi yang tepat atas permasalahan yang dihadapi wajib pajak.

Kata Kunci: *Account Representative*, Wajib Pajak, Penerimaan Pajak.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Peranan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Di Kpp Pratama Pekanbaru Senapelan”**. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program D III dan untuk memperoleh gelar Amd Program Studi Diploma Keahlian Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna dan masih banyak memiliki kekurangan oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang mendukung dari berbagai pihak agar menjadi bahan evaluasi kedepannya bagi penulis. Oleh karena itu, penulis menyadari berkat bantuan dan motivasi dari banyak pihak, maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran

sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

2. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi, dan dukungan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
3. Kakak tercinta, Alfi Juanda yang telah mendoakan, memberikan semangat serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Hendri Andi Mesta, SE,MM,AK. selaku ketua Prodi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sampai selesainya tugas akhir ini.
7. Bapak Abel Tasman, S.E., MM selaku Pembimbing Akademik.
8. Bapak/Ibu Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
9. Pegawai di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang telah membantu penulis dalam penelitian tugas akhir.
10. Sahabat-sahabat tersayang, Shalsa Septia Zulni, Novi Raditya Ikhsan, yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.

11. Teman-teman seperjuangan, yang telah membantu dalam penelitian tugas akhir ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Padang, 9 Januari 2024

Adisty Cantika
NIM: 20233001

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pajak	10
1. Pengertian Pajak	10
2. Fungsi Pajak	12
B. Pengertian Wajib Pajak.....	13
C. Pengertian Wajib Pajak Badan.....	14
D. Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi.....	14
E. Kewajiban Perpajakan	15
F. Pengertian <i>Account Representative</i>	16
G. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Account Representative</i>	18
H. Peran <i>Account Representative</i>	19
I. Kepatuhan Wajib Pajak	19
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	22
A. Bentuk Penelitian.....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
1. Lokasi.....	22

2. Waktu Penelitian.....	22
C. Rancangan Penelitian.....	23
1. Jenis Penelitian	23
2. Tahapan atau Prosedur Penelitian	24
3. Objek Penelitian.....	26
4. Sumber Data	27
5. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	29
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan ..	29
2. Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru.....	31
3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	32
4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	32
5. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	34
B. Hasil Penelitian	36
1. Identitas Responden	36
2. Hasil Total Capaian Responden Berdasarkan Kuisisioner dan Wawancara	40
C. Pembahasan.....	57
D. Kendala yang dialami oleh <i>Account Representative</i> di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan	60
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak OP di Kota Pekanbaru Tahun 2019-2022	4
Tabel 2. Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 3. Skala Nilai	28
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	38
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Tabel 9. Tanggapan Responden Indikator dalam Melakukan Proses Penyelesaian Permohonan.....	42
Tabel 10. Tanggapan Responden Indikator dalam Melakukan Bimbingan dan Konsultasi Teknis Perpajakan	45
Tabel 11. Tanggapan Responden Indikator dalam Melakukan Pengawasan Kepatuhan Kewajiban Perpajakan.....	49
Tabel 12. Tanggapan Responden Indikator dalam Menyusun Profil Pajak	52
Tabel 13. Tanggapan Responden Indikator Melakukan Analisis Kinerja Wajib Pajak.....	54
Tabel 14. Rekapitulasi Tanggapan Responden	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Direktorat Jenderal Pajak	31
Gambar 2. Struktur Organisasi KPP Pekanbaru Senapelan	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Penelitian

Lampiran 2 Surat Tanda Terima Permohonan Izin Riset

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Olah Data

Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah negara berdasarkan hukum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Dasar 1945 yang menghargai hak dan kewajiban seluruh warganya. Pemerintah Indonesia memandang perpajakan sebagai kontribusi yang harus diberikan oleh warga negara sebagai bagian dari partisipasi dalam pembangunan nasional, yang mengedepankan semangat gotong-royong masyarakat. Otonomi daerah yang diperkenalkan melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 merupakan kebijakan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, memberikan wewenang kepada daerah untuk mengurus urusan mereka sendiri guna mencapai pembangunan yang merata di seluruh wilayah. Daerah diberikan kemerdekaan dan tanggung jawab untuk mendanai pembangunan mereka sendiri serta diharapkan menjadi lebih mandiri dalam hal keuangan. Untuk mendukung pembangunan daerah, tentu saja diperlukan sumber pendapatan yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah untuk membangun dan mengelola wilayah mereka demi mencapai kemandirian daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan telah beberapa kali diubah Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009, "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. Menurut Soemitro (2017), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa umpan balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan untuk membayar pengeluaran umum. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib rakyat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku dan digunakan untuk kebutuhan negara demi kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan salah satu pilar utama dalam mendukung perekonomian negara ini, menjalankan pemerintahan, dan menyediakan fasilitas umum untuk masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, pajak telah menjadi penyumbang utama, dan mencapai sekitar 70% dari pendapatan dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN). Hal ini menegaskan peran penting pajak dalam menjaga stabilitas, terutama mengingat meningkatnya kebutuhan dan kompleksitas perubahan zaman. Pemerintah telah melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak melalui reformasi perpajakan, yaitu perubahan dalam peraturan dan sistem administrasi perpajakan di Indonesia.

Salah satu bagian dari reformasi perpajakan mencakup implementasi sistem administrasi perpajakan yang modern dan memiliki karakteristik khusus. Ini termasuk desain struktur organisasi yang lebih didasarkan pada fungsi dan bukan jenis pajak, peningkatan pelayanan kepada setiap wajib pajak melalui pembentukan akun perwakilan, dan lain-lain. Sistem administrasi

perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan layanan berbasis elektronik seperti e-SPT, eFilling, e-Payment, dan e-Registration, yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme pengawasan yang lebih efisien dengan menerapkan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan mempromosikan tata kelola yang baik. Reformasi perpajakan memiliki tujuan untuk mencapai 3 tujuan, yaitu meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat secara sukarela, memperoleh tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap administrasi perpajakan, dan meningkatkan produktivitas pegawai perpajakan.

Account Representative adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern. *Account Representative* berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak (WP) yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative* dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus. *Account Representative* direkrut secara khusus akan berfungsi sebagai perantara atau penghubung antara KPP dan Wajib Pajak, yaitu bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan asistensi serta memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* adalah aparat yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melaksanakan sistem administrasi modern serta bertanggungjawab

dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan merupakan perpanjangan tangan Kementerian Keuangan dalam pengelolaan Pelayanan Pajak. Apabila Wajib Pajak ada melakukan kesalahan dalam penyetoran pajak atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan maupun SPT Masa dan lain sebagainya, maka *Account Representative* bisa dapat membimbing wajib pajak tersebut agar tidak melakukan kesalahan lagi dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Dari data yang diperoleh pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Senapelan, tingkat kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi (OP) tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak OP di Kota Pekanbaru Tahun 2019-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar		Jumlah SPT Tahunan		Persentase Kepatuhan	
	OP Non Karyawan	OP Karyawan	OP Non Karyawan	OP Karyawan	OP Non Karyawan	OP Karyawan
2019	20.360	60.454	4.670	34.656	19,11%	57,61%
2020	20.948	67.585	6.267	26.210	26,26%	38,86%
2021	21.887	74.162	5.798	27.071	24,08%	39,37%
2022	22.640	81.079	6.174	26.644	23,95%	33,02%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Pekanbaru Senapelan

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar dari tahun 2019 hingga 2022 terus meningkat setiap tahunnya. Namun, jumlah laporan SPT Tahunan yang disampaikan oleh wajib pajak tidak

sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Akibatnya, persentase kepatuhan bagi OP Non Karyawan dan OP Karyawan mengalami penurunan yang cukup besar. Dengan melihat tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan SPT masih rendah. *Account Representative* di KPP Senapelan mengalami beberapa kendala dalam upaya peningkatan penerimaan pajak. Adanya kendala yang dihadapi *Account Representative* adalah berasal dari wajib pajak itu sendiri, latar belakang pendidikan dan perekonomian yang berbeda-beda menjadi kendala dalam peningkatan penerimaan pajak.

Peran *Account Representative* dalam melayani kesulitan dan hambatan yang dialami Wajib Pajak dengan melakukan konsultasi dan bimbingan, selain itu fungsi *Account Representative* adalah dengan memisahkan uraian jabatan terkait tugas pemberian konsultasi dan penyelesaian permohonan pelayanan Wajib Pajak dengan tugas pengawasan dan penggalan potensi Wajib Pajak. *Account Representative* memiliki peran besar dalam hal pengawasan aktivitas untuk menentukan apakah pelaksanaan tugas atau kegiatan sesuai dengan standar atau tidak. Wajib Pajak harus memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku. Ketepatan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan sangat penting dalam kepatuhan perpajakan, Penerimaan dari sektor pajak merupakan penerimaan terbesar negara. Petugas perpajakan akan terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu RI),

salah satu alasan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak adalah keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia. Dalam perhitungan yang ada, perbandingan antara jumlah *Account Representative* dan jumlah wajib pajak di Indonesia masih jauh dari yang dianggap ideal. Satu *Account Representative* harus melayani ribuan wajib pajak, sedangkan standar yang dianggap ideal adalah sekitar 500 wajib pajak per *Account Representative*. Akibatnya, tingkat kepatuhan mengalami kekurangan. Meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak dianggap dapat secara signifikan meningkatkan penerimaan pajak. Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, diperlukan perbaikan dalam hal sumber daya manusia, seperti penambahan jumlah pegawai pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai ”**Peranan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peranan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sudah efektif sehingga bisa meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh salah satu *Account Representative* saat menghadapi Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pembahasan masalah ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami oleh salah satu *Account Representative* di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar A.Md pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Kepatuhan Wajib Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Penelitian ini juga memungkinkan penulis untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan peran *Account Representative* dalam proses ini secara mendalam. Hal ini akan memperkaya pengetahuan penulis mengenai bidang perpajakan, strategi kepatuhan, dan pengelolaan pajak. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dan

membangun pemahaman lebih mendalam mengenai Peranan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi penelitian sejenis, sehingga pengembangan ilmu perpajakan dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana peran *Account Representative* berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan pemahaman yang lebih bijak tentang bagaimana *Account Representative* mempengaruhi perilaku kepatuhan WP, KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dapat mengambil langkah-langkah yang lebih efektif untuk meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan. Penelitian ini juga dapat mengidentifikasi area dimana pengetahuan dan keterampilan dari Wajib Pajak (WP) perlu ditingkatkan. Dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Account Representative*, KPP Pratama Senapelan dapat memberikan pelatihan yang lebih terarah dan spesifik kepada *Account Representative* untuk memastikan mereka mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi KPP Pratama

Pekanbaru Senapelan sebagai bahan pertimbangan, perbaikan dan pengembangan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dalam meningkatkan mutu pengawasan kepada wajib pajak yang lebih baik ke depannya. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peran *Account Representative* yang efektif, KPP Pratama Pekanbaru Senapelan juga dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien. Ini dapat mencakup penempatan *Account Representative* yang tepat pada wajib pajak yang membutuhkan perhatian khusus, serta penyediaan pelatihan tambahan untuk *Account Representative* yang memiliki keterbatasan dalam pengetahuan perpajakan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Karakteristik Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan khususnya yang menjadi sampel pada penelitian ini di dominasi oleh laki-laki dengan rentang usia 31-40 tahun. Rata-rata berstatus telah menikah dan sebagai pebisnis atau *entrepreneur* dengan tamatan sarjana.
2. Peranan *Account Representative* dalam melakukan proses penyelesaian permohonan pajak, rata-rata Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan mengatakan tugas AR sudah sangat baik dengan bobot skor 86,83%. Peranan *Account Representative* dalam melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan, Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan memberikan tanggapan dengan bobot skor yaitu sebesar 83% dengan kategori sangat baik. Peranan *Account Representative* dalam melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan disimpulkan dengan skor 74,33% dengan kategori baik. Peranan *Account Representative* dalam menyusun profil wajib pajak dikategorikan 77,83% yaitu kategori baik. Peranan *Account Representative* dalam melakukan

analisis kinerja wajib pajak dengan bobot skor 76,83% dengan kategori baik.

3. Secara keseluruhan, AR selalu mengingatkan dan memotivasi wajib pajak untuk segera memenuhi kewajiban pajaknya. Dari segi pelayanan AR bersikap sopan, berkomunikasi dengan baik dan memberikan solusi yang tepat atas permasalahan yang dihadapi wajib pajak. Dalam hal konsultasi AR mempunyai peranan penting supaya wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diberikan saran dan masukan bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan
sebaiknya jumlah petugas *Account representative (AR)* diperbanyak agar tugas pengawasan dan konsultasi terhadap wajib pajak bisa lebih intensif dan alangkah baiknya jika petugas *Account Representative (AR)* lebih meningkatkan kinerja terlebih dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga dari tahun ke tahun jumlah wajib pajak yang tidak patuh berkurang dan jumlah wajib pajak yang patuh meningkat.
2. Bagi Wajib Pajak
Wajib pajak diharapkan perlu meningkatkan kedisiplinan dalam membayar pajak, meningkatkan pengetahuan mengenai pajak serta pentingnya pajak, agar dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

3. Meningkatkan sosialisasi dan pembinaan kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak serta meningkatkan pengawasan terhadap wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya dengan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Ashari, A. S. W. R. H. U. (2017). Pengaruh Sunset Polycy . Tax Amnesty , Sanksi Pajak , E-Spt Dan Kinerja Account Representative Terhadap Tingkat. *Seminar Nasional Pendidikan, Sains dan Teknologi*, 44–50.
- Djajadiningrat. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.
- Hafidh. (2020). *Kapan Batas Waktu Lapoan SPT Tahunan Online*. Mekari klikpajak. <https://klikpajak.id/>
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, (2007).
- KMK No. 98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern, (2006).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak, (2008).
- Makalah, P. B. (2007). Makalah Berita Pajak. *Edisi 30*.
- Nowak, N. D. (2007). *Tax Administration: Theory and Practire*. Prager Publisher Inc.
- Pandiangan, L. (2007). *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. PT. Elek Media Komputindo.
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Elex Media Komputindo.
- Purwono, H. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Erlangga.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan*. Salemba Empat.
- Sigit. (2019). *Batas Waktu Pelaporan Pajak Beserta Tenggat Penyetoran dan Pembayaran Pajak*. Pajakku. <https://www.pajakku.com/>
- Soemitro, R. (2017). *Asas dan Dasar Perpajakan*. Refika Aditama.

- Suandy, E. (2002). *Perpajakan*. Salemba Empat.
- Subagiyo, J. P. (2006). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Thomas, S. (2015). *Perpajakan Indonesia*. Indeks.
- Timbul, S. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Raih Asa Sukses.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, (1983).
- Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, (1997).
- Widyaningsih, A. (2013). *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Alfabet.