

SOSIALISASI PERATURAN PERPAJAKAN DAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* KAITAN DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Intan Farikha

intanfarikha13@gmail.com

Sugeng Praptoyo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this research is to explain implementation of tax socialization and Account Representative performance in supporting the taxpayers in fulfilling their tax obligation at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. Taxpayers compliance can be identified from signing up, submitting tax returns (SPT), making calculation and paying tax payable. This research is a qualitative research which has been case study and field study by using structured interview with seven tax officers i.e.: Head of Service Section, Chief of Extensification Section, Chief of Supervision and Consulting Section, Head of Sub General Division and three people of Account Representative and ten people of effective Taxpayers who are registered at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat which has become the focus of this research. The result of this indicate the level of submitting tax return (SPT) increasing every year proving that the taxpayer is increasing awareness that the role of Account Representative as a supervisor, supervising and consulting in tax laws provide socialization is good.

Keywords: Tax Rules Socialization, Account Representative Performance, Taxpayers Compliance.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memaparkan pelaksanaan sosialisasi perpajakan dan kinerja *Account Representative* dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. Kepatuhan Wajib Pajak diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan study kasus dan lapangan yang dilakukan melalui wawancara terstruktur dengan tujuh petugas pajak yang terdiri dari Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Ekstensifikasi, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, Kepala Sub Bagian Umum, dan tiga orang *Account Representative* serta sepuluh orang Wajib Pajak efektif yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat yang menjadi fokus dalam pembahasan penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) semakin meningkat setiap tahunnya yang membuktikan bahwa kesadaran Wajib Pajak semakin meningkat sehingga peran dari *Account Representative* sebagai pengawas, pembimbing dan konsultasi dalam memberikan sosialisasi peraturan perpajakan dikatakan sudah cukup baik.

Kata kunci: Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Kinerja Account Representative, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia telah dimodifikasi dan dirangkum dalam peraturan perundang-undangan yang ditunjukkan dengan mulai berlakunya *Self Assesment System* sejak tahun 1983. Menurut Waluyo dan Ilyas (2000:10) sistem ini memberikan kepercayaan, wewenang, dan tanggungjawab kepada Wajib Pajak

untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Dengan begitu Wajib Pajak dituntut untuk memahami semua peraturan perpajakan yang berlaku. Sementara itu, tidak semua Wajib Pajak memiliki akses penuh terhadap informasi karena pembaharuan yang terjadi pada perubahan peraturan perpajakan sangat cepat apabila dibandingkan dengan peraturan lainnya. Namun tidak dapat dipungkiri keterbatasan yang dimiliki setiap Wajib Pajak dapat mengakibatkan kemungkinan Wajib Pajak menghindari kewajiban perpajakannya sehingga diperlukan adanya pengawasan.

Peran Direktorat Jenderal Pajak dalam menyadarkan kepatuhan Wajib Pajak dapat dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak, melihat fungsi Kantor Pelayanan Pajak sendiri sebagai sarana penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Salah satu cara yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dalam melaksanakan penyelenggaraan kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan membentuk *Account Representative* yang berfungsi sebagai penanggungjawab dalam proses pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak serta sebagai penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak dengan Wajib Pajak (Dini W. Hapsari:2012).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang pedoman penyuluhan perpajakan menjelaskan bahwa salah satu tugas *Account Representative* yaitu dengan mengadakan pembinaan kepada Wajib Pajak diantaranya melalui penyuluhan perpajakan yang dilakukan secara terstruktur, terarah, terukur dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya penyuluhan yang efektif dan efisien. Oleh sebab itu *Account Representative* diharapkan untuk memberikan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak dapat memiliki kesadaran akan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak dapat memiliki kesadaran akan memenuhi kewajiban di bidang perpajakan. Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan pajak Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai terobosan agar dapat memudahkan Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya dan mendapatkan informasi berkaitan dengan perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak:2008). Upaya yang diberikan akan memberikan kemudahan serta pengetahuan kepada Wajib Pajak.

Di samping itu tata cara dan sosialisasi peraturan perpajakan juga dilakukan dengan banyak cara antara lain melalui penyuluhan, iklan, televise, internet dan pemberdayaan petugas pajak untuk melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak. Bahkan Direktorat Jenderal pajak telah mengatur pembentukan tim sosialisasi peraturan perpajakan sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-114/PJ/2005.

Dalam penerapan sistem perpajakan di Indonesia, masalah kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah klasik yang perlu dibenahi. Hal ini dapat di nilai dari berbagai sisi antara lain dari segi keuangan publik (*public finance*) apabila pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan kewajiban perpajakan maka Wajib Pajak cenderung akan mematuhi aturan perpajakan, namun sebaliknya apabila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabel maka Wajib Pajak akan cenderung menghindari kewajiban pembayaran pajak terutanganya. Dari segi penegakan hukum pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada setiap Wajib Pajak, apabila terdapat Wajib Pajak yang tidak mau membayar pajak siapa pun orangnya harus dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari segi struktur organisasi, tenaga kerja, dan etika ditekankan pada masalah

internal di lingkungan kantor pajak, apabila struktur organisasi memungkinkan Kantor Pajak untuk melayani Wajib Pajak dengan profesional maka Wajib Pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan yang diterapkan.

TINJAUAN TEORETIS

Peraturan Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak berupaya mengembangkan pembaharuan amandemen dan kebijakan perpajakan seiring dengan perkembangan dalam tatanan kehidupan bermasyarakat dan bernegara yang bertujuan agar lebih efisien dan efektif dalam pemungutan pajak sejalan dengan perkembangan dunia sehingga lebih kompetitif. Dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-22/PJ/2007 Direktorat Jenderal Pajak telah mengatur tentang sosialisasi peraturan perpajakan. Sosialisasi adalah suatu proses dimana masyarakat mempelajari sistem, nilai, norma dan pola perilaku yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi sehingga masyarakat menjadi kelompok organisasi yang efektif (Basalamah,2004:196).

Dalam melakukan sosialisasi peraturan perpajakan dapat dilakukan melalui sosialisasi secara langsung maupun sosialisasi secara tidak langsung. Sosialisasi secara langsung merupakan kegiatan sosialisasi dimana petugas pajak berinteraksi secara langsung kepada Wajib Pajak. Bentuk sosialisasi langsung dapat melalui seminar, workshop, diskusi atau kegiatan lain yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak. Sedangkan sosialisasi secara tidak langsung merupakan kegiatan sosialisasi dengan sedikit interaksi antara petugas pajak dan Wajib Pajak yang biasanya dilakukan melalui media cetak dan elektronik.

Di samping itu, sesuai dengan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-114/PJ/2005, Direktorat Jenderal Pajak juga mengatur pembentukan tim sosialisasi kepada masyarakat. Tim tersebut mempunyai tugas penting sebagai berikut: (1) menyiapkan materi dan metode sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa dan masyarakat Wajib Pajak; (2) melakukan sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa dan masyarakat Wajib Pajak; (3) meningkatkan pemahaman pelajar, mahasiswa dan masyarakat pelajar, mahasiswa dan masyarakat Wajib Pajak tentang perpajakan dan (4) tugas-tugas lain sebagaimana yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak.

Account Representative dan Ukuran Kinerja

Account Representative adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melakukan sistem administrasi modern dan penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dan Wajib Pajak yang bertanggungjawab untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak secepat mungkin (Dini Hapsari:2012). Jabatan baru ini mulai dibentuk oleh Kantor Pelayanan Pajak pada tahun 2012. *Account Representative* akan memberikan informasi mengenai rekening Wajib Pajak untuk semua jenis pajak, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan, perubahan data identitas Wajib Pajak, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, kemajuan proses keberatan dan banding, perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. *Account Representative* juga harus memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak secara transparan mengenai kebutuhan Wajib Pajak yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya. Secara umum *Account Representative* mempunyai tiga fungsi utama antara lain:

- a. **Fungsi Edukasi**
Menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-94/PJ/2010 definisi edukasi merupakan upaya aktif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui pelatihan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) atau melalui bentuk lain misalnya penyuluhan. Fungsi edukasi dilakukan oleh *Account Representative* untuk memberikan pengetahuan kepada Wajib Pajak mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku yang dapat berupa informasi mengenai perubahan peraturan perpajakan, penelitian pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), himbauan pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) dan himbauan dinamisasi Pajak Penghasilan pasal 25.
- b. **Fungsi Pendampingan**
Fungsi pendampingan dilakukan oleh *Account Representative* untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian bagi Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. *Account Representative* memberikan layanan konsultasi sesuai peran sebagai seksi pengawasan dan konsultasi dalam memfasilitasi Wajib Pajak untuk memecahkan masalah secara bersama-sama melalui tahap identifikasi masalah, mencari alternatif pemecahan masalah dan implementasinya.
- c. **Fungsi Pengawasan**
Fungsi pengawasan merupakan tindakan yang dilakukan untuk menguji dan mengetahui kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Di dalam fungsi pengawasan *Account Representative* melakukan tiga bentuk tindakan yaitu pemeriksaan pajak, penyidikan pajak, dan penagihan pajak. *Account Representative* memiliki fungsi pengawasan dalam membuat perhitungan surat tagihan kepada Wajib Pajak, membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak terutang, memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak dalam Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan, dan mengusulkan pemeriksaan serta penyidikan sesuai dengan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Indikator kinerja *Account Representative* dapat dilihat dari kualitas pelayanan, kode etik pegawai, tugas dan tanggungjawab pegawai *Account Representative* terhadap Wajib Pajak, tanggung jawab *Account Representative* terhadap atasannya (Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar:2008).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain faktor individual, faktor psikologis dan faktor organisasi. Yang termasuk di dalam faktor individual yaitu kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi. Yang termasuk di dalam faktor psikologis yaitu persepsi, sikap (*attitude*), kepribadian (*personality*), pembelajaran dan motivasi. Dan yang termasuk di dalam faktor organisasi yaitu sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design* (Mangkunegara:2008).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 2 mendefinisikan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan patuh adalah suka menurut, taat dan disiplin pada perintah atau aturan. Menurut Safri Nurmantu (2005:148) "Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya". Kepatuhan Wajib Pajak dinilai dari suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban dan hak

perpajakannya seperti mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, membayar pajak tepat waktu tanpa ada tindakan pemaksaan, dan memasukkan serta melaporkan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan serta menyampaikan informasi yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Utomo,2011:49).

Dalam mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku Wajib Pajak perlu memahami kewajiban dan hak Wajib Pajak. Menurut Abut (2007) kewajiban Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat diuraikan sebagai berikut: (1) mendaftarkan diri agar memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak; (2) mengambil, mengisi dengan benar Surat Pemberitahuan (SPT) dan memasukkan sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan; (3) menghitung dan membayar sendiri pajaknya dengan benar; (4) menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan; (5) memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasar atau yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh dari kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak atau objek yang terutang pajak dan memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan (6) apabila dalam waktu pengungkapan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan. Sedangkan hak Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya meliputi: (1) mengajukan surat permohonan penundaan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan kepada Direktorat Jenderal Pajak disertai dengan alasan penundaan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, surat pernyataan perhitungan sementara pajak terutang dalam satu tahun pajak dan bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak terutang menurut perhitungan sementara; (2) apabila diketahui terdapat kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah disampaikan maka Wajib Pajak dapat membetulkan sendiri; (3) Wajib Pajak dapat mengajukan banding apabila merasa tidak puas terhadap ketetapan pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak. Dan apabila Wajib Pajak belum merasa puas terhadap keputusan Dirjen Pajak atas keberatan yang diajukan maka Wajib Pajak dapat memperoleh kesempatan untuk mengajukan banding kepada Badan Peradilan Pajak atau Majelis Pertimbangan Pajak; (4) memilih menggunakan nomor perhitungan bagi Wajib Pajak yang jumlah peredaran brutonya kurang dari Rp. 600.000.000 setahun; dan (5) memberikan kuasa kepada orang lain untuk mengisi dan menandatangani Surat Pemberitahuan (SPT).

Mendapat jaminan kerahasiaan untuk segala sesuatu yang diketahui dan diberitahukan kepada petugas pajak. Dalam Kepatuhan Wajib Pajak dapat digolongkan menjadi dua macam yaitu kepatuhan formal yaitu keadaan dimana seorang Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dan tata cara undang-undang perpajakan dan kepatuhan material yaitu keadaan dimana seorang Wajib Pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakannya yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan.

Indikator kepatuhan Wajib Pajak menurut Simanjuntak dan Muklis (2012:103) dapat dilihat dari:

- a. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan, pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Aspek *income* atau penghasilan Wajib Pajak, sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPH) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Aspek *law enforcement* (peneraan sanksi), sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Keterangan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
- d. Dalam perkembangan indikator kepatuhan ini juga dapat dilihat dari aspek lainnya misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan dan pencatatan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan study kasus dan lapangan yang merupakan penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi dari objek yang diteliti. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif yang dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna generalisasi (Sugiyono,2012:13). Pada penelitian kualitatif terdapat tiga komponen yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku) dan *activities* (aktivitas). Peneliti memilih untuk menggunakan metode kualitatif agar dapat memperoleh data yang bersifat proses kerja, perkembangan kegiatan, norma, sikap mental, etos kerja dan budaya yang dianut sekelompok lingkungan.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan peneliti secara langsung dengan memauki lapangan guna memperoleh infomasi. Data yang diperoleh dapat berupa data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek yang diteliti misalnya melalui wawancara dari Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, *Account Representative*, Seksi Ekstensifikasi, Sub Bagian Umum dan Wajib Pajak. Di samping itu juga diperoleh dari data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi misalnya melalui www.ortax.org, www.pajak.go.id, dan lain-lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), kepustakaan (*library research*), dan dokumentasi.

Satuan Kajian

Peneliti menentukan satuan kajian yang dianalisis dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Sosialisasi peraturan perpajakan
Sosialisasi peraturan perpajakan adalah bentuk kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak guna memberikan informasi, pengetahuan dan tinjauan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Wajib Pajak. Aspek dimensi sosialisasi peraturan perpajakan dibagi menjadi empat dimensi yaitu media, cara sosialisasi, penyelenggara sosialisasi, dan penyuluhan pajak sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-22/PJ/2007.
- b. Kinerja *Account Representative*
Account Representative dibentuk untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak, sedangkan kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang ditentukan (Guritno dan Waridin:2005). Maka

ditentukan indikator kinerja *Account Representative* dibagi menjadi empat yaitu tanggung jawab *Account Representative*, kode etik pegawai pajak, tugas *Account Representative* yang berhubungan dengan atasannya dan tugas *Account Representative* yang berkaitan dengan Wajib Pajak (Gumilar:2010).

Teknik Analisis Data

Analisis data secara kualitatif dimulai dengan menelaah data dan informasi yang didapatkan dari berbagai sumber, kemudian data tersebut dibaca, diteliti, dipelajari dan ditelaah baru kemudian di analisis. Adapun langkah-langkah menganalisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono,2013:246) yakni dengan menggunakan analisis metode interaktif yang terdiri dari tiga tahap sebagai berikut:

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data)
Tahap ini merupakan tahap dimana data diperoleh dari hasil wawancara di lapangan dengan beberapa informan untuk dicatat secara teliti dan terperinci, kemudian dirangkum dengan memilih hal-hal pokok sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- b. *Data Display* (Penyajian Data)
Hasil wawancara yang telah direduksi tersebut kemudian disajikan dalam bentuk *text* naratif juga dapat berupa grafik, tabel, kolom, gambar yang bertujuan untuk lebih mempermudah dalam memahami apa yang terjadi kemudian merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.
- c. *Conclusion Data* (Verifikasi Data)
Tahap verifikasi data dilakukan setelah melakukan penyajian data, dimana tahap ini merupakan kegiatan penarikan kesimpulan dan memverifikasi data yang harus didukung dengan adanya bukti-bukti yang valid dan konsisten agar kesimpulan tersebut dapat menjadi kesimpulan yang kredibel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sosialisasi peraturan perpajakan dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat melalui berbagai media diantaranya media spanduk, *billboard*, *standing banner*, *leaflet*, *booklet*, *facebook* dan *twitter*. Di samping itu Wajib Pajak juga dapat memperoleh informasi melalui layanan *call center* di (031) 8070618, penyuluhan pajak langsung, internet, pojok pajak dan petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Barat. Sesuai dengan perkembangan jaman peraturan perpajakan juga dapat diakses melalui website seperti www.pajak.go.id, www.ortax.org dan www.pajakonline.com. Penyuluhan pajak dilakukan secara rutin maupun secara *random*. Penyuluhan secara rutin biasa dilakukan setiap periode untuk memberikan simulasi dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) sedangkan penyuluhan secara *random* dilakukan pada saat terdapat penerbitan peraturan baru yang harus disosialisasikan kepada Wajib Pajak.

Kegiatan penyuluhan dilakukan tim sosialisasi yang terdiri dari pelaksana, *Account Representative*, dan Kepala Seksi Pengawasan dan konsultasi untuk memberikan simulasi, diskusi maupun seminar mengenai perpajakan yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak. Untuk dapat menghadiri kegiatan tersebut Wajib Pajak akan diberikan undangan dalam jangka waktu seminggu atau dua minggu sebelum diadakannya kegiatan tersebut. Materi yang akan disampaikan mencakup Nomor Pokok

Wajib Pajak (NPWP), Surat Pemberitahuan (SPT), perubahan peraturan perpajakan, perubahan tarif, dan kebijakan yang berlaku saat ini.

Fungsi *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat berada dalam Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang berfungsi memberikan konsultasi, himbauan, dan konseling kepada Wajib Pajak. Seksi Pengawasan dan Konsultasi sendiri memiliki empat bagian terbagi menjadi Seksi Pengawasan dan Konsultasi I sebagai pelayanan dan konsultasi menangani masalah penyuluhan dan permohonan Surat Pemberitahuan (SPT), Wajib Pajak. Sedangkan Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV berfungsi sebagai pengawasan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat menangani Sembilan wilayah kecamatan yang terdiri dari delapan puluh lima kelurahan berdasarkan proses *mapping* yakni pemetaan potensi perpajakan yang dikelompokkan berdasarkan wilayah atau lokasi, subjek pajak, objek pajak, sektor usaha dan kelompok Wajib Pajak. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran umum potensi perpajakan dan keunggulan fiscal di wilayah masing-masing unit kerja yang digunakan sebagai petunjuk dalam rangka penggalian potensi penerimaan, pelayanan dan pengawasan.

Tabel 1

Jumlah *Account Representative* di Masing-Masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Tahun 2014

Seksi Pengawasan dan Konsultasi	Jumlah <i>Account Representative</i>
Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	5
Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	7
Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	6
Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	7

Sumber : hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Kasi Waskon 1)

Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat terdapat dua puluh lima orang yang terbagi dalam masing-masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan memiliki wilayah kerja yang berbeda-beda sesuai dengan proses *mapping*. Latar belakang pendidikan *Account Representative* adalah minimal memiliki latar belakang pendidikan D III dengan tingkat I golongan II/D sehingga *Account Representative* dianggap mampu memberikan pemahaman serta pengetahuan kepada Wajib Pajak. Keahlian yang diperlukan oleh *Account Representative* antara lain memiliki keahlian berkomunikasi (*communication skill*), *update* peraturan-peraturan perpajakan terbaru, pemahaman ilmu akuntansi, pemahaman program-program perpajakan.

Setiap *Account Representative* memiliki target penerimaan yang digunakan sebagai indikator kinerja dan dijadikan tolak ukur kinerja *Account Representative*. Kepatuhan Wajib Pajak bisa dilihat dari jumlah penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang masuk dan ketaatan waktu pelaporan. Di samping itu, *Account Representative* juga mengirimkan Surat Pemberitahuan dan surat himbauan kepada Wajib Pajak, kemudian menunggu balasannya. Apabila Wajib Pajak tidak membalas surat himbauan tersebut maka akan dikirimkan surat himbauan berikutnya, kemudian ditindaklanjuti dengan mengadakan konseling mengenai masalah perpajakan agar dapat menemukan solusi yang tepat.

Pembahasan

Dari hasil observasi lapangan ditemukan media sosialisasi seperti *leaflet* atau *booklet*, *standing banner*, dan *mini billboard* yang di pasang di atas gedung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. Di samping itu dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat juga melakukan sosialisasi *by phone* yang bertujuan agar Wajib Pajak lebih mudah melakukan konsultasi dengan *Account Representative* mengenai masalah yang dihadapi dalam hal perpajakan. Cara sosialisasi yang paling sering dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat adalah dengan cara penyuluhan perpajakan karena cara ini dianggap paling ampuh dilaksanakan ketika munculnya peraturan-peraturan baru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan simulasi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Wajib Pajak. Berdasarkan ketentuan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-53/PJ/2010, setiap Kantor Pelayanan Pajak diwajibkan membuat laporan sosialisasi yang memuat tanggal, jenis kegiatan, materi, penyelenggara, jumlah peserta, serta keterangan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan sosialisasi supaya bertujuan untuk menyalurkan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak.

Tanggung jawab *Account Representative* adalah melakukan pengawasan dan konsultasi serta memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perpajakannya. Dalam penanganan Wajib Pajak, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi tidak semata-mata membagi wilayah kerja pada *Account Representative* melainkan juga mempertimbangkan pengalaman serta waktu bekerja setiap *Account Representative*. *Account Representative* senior biasanya menangani Wajib Pajak dengan tingkat kerumitan yang lebih sulit dan jumlah Wajib Pajak yang lebih banyak dibandingkan *Account Representative* baru karena dianggap lebih berpengalaman dan kompeten dalam menghadapi permasalahan yang kompleks. Di samping itu *Account Representative* juga harus menguasai materi sosialisasi yang akan di sampaikan. Informasi perpajakan tersebut dapat disampaikan melalui dua cara yaitu dengan sosialisasi peraturan perpajakan dan dilakukan secara tertulis. Perubahan peraturan perpajakan yang mencakup banyak hal biasanya disampaikan kepada Wajib Pajak melalui kegiatan sosialisasi yang menghadirkan pembicara. Sedangkan perubahan peraturan perpajakan yang hanya mencakup beberapa hal hanya disampaikan secara tertulis melalui surat yang dikirimkan kepada Wajib Pajak. Pelayanan *Account Representative* tidak hanya dapat dilakukan dengan bertemu langsung namun juga dapat dilakukan melalui pesan singkat, telephon, atau bahkan *email*.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawasan dan bimbingan, *Account Representative* juga menekankan pada kepatuhan formal Wajib Pajak yang menyangkut tanggal pelaporan dan kebenaran isi Surat Pemberitahuan (SPT) yang disetorkan Wajib Pajak. Selain itu pada kepatuhan material *Account Representative* juga memberikan informasi mengenai cara menghitung pajak terutang. Apabila terdapat indikasi penggelapan pajak ataupun Wajib Pajak mengenai objek pajaknya maka *Account Representative* dapat mengusulkan kepada Seksi Pemeriksaan untuk dilakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Di samping itu dalam melaksanakan bimbingan *Account Representative* juga berkewajiban untuk mengirimkan surat himbauan pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai bentuk pembetulan apabila Wajib Pajak mengalami kesalahan atau pengisian yang kurang lengkap.

Sehubungan dengan tugas *Account Representative* yang berkaitan dengan atasannya *Account Representative* dibebankan untuk membuat konsep rencana kerja, menyusun estimasi penerimaan potensi pajak, perkembangan dan ekonomi, mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan serta membuat laporan berkala seksi. Membuat konsep rencana kerja dan

menyusun estimasi penerimaan pajak seharusnya adalah kewajiban dari *Account Representative* namun karena keterbatasan kapasitas dan beban tugas *Account Representative* yang sangat berat pembuatan estimasi penerimaan di *handle* oleh Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi berdasarkan proses *mapping* dan *profiling* yang telah dilakukan oleh *Account Representative*. Apabila terdapat indikasi pelanggaran *Account Representative* juga terlibat dalam proses pemeriksaan dan penyidikan, tahap awal *Account Representative* memberikan profil Wajib Pajak ke bagian pemeriksaan kemudian setelah disetujui oleh Kepala Seksi maka pemeriksaan dan penyidikan dapat dilaksanakan dengan tujuan agar Wajib Pajak lebih sadar dan memperhatikan masalah kepatuhan Wajib Pajak. Dalam pembuatan laporan berkala setiap seksi diwajibkan untuk membuat laporan surat keluar dan surat masuk, himbauan, dan laporan penerimaan yang diterima dari *Account Representative* di masing-masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

Di dalam melakukan tugasnya *Account Representative* mempunyai kode etik yang bersifat kewajiban maupun kode etik yang bersifat larangan. Kode etik yang bersifat kewajiban diantaranya meliputi: (1) menghormati agama, budaya, kepercayaan, dan adat istiadat orang lain; (2) bekerja secara profesional; (3) melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak, sesama pegawai, dan pihak lain yang memeriksa; (4) mengamankan data dan informasi yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak; (5) mematuhi perintah kedinasan; (6) mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor; dan (7) bersikap, berpenampilan dan bertutur kata yang sopan. Sedangkan kode etik yang bersifat larangan ditunjukkan dengan beberapa hal diantaranya menerima segala pemberian dalam bentuk apapun dan menyalahgunakan data informasi.

Di samping itu *Account Representative* juga wajib mengikuti diklat dan pelatihan yang dilakukan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak secara bergiliran dari masing-masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan keahlian, kemampuan, pengetahuan dan kapasitas bagi *Account Representative* agar dapat memberikan pengawasan, bimbingan dan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak baik secara khusus maupun secara umum.

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-22/PJ/2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat, sosialisasi peraturan perpajakan dapat memanfaatkan berbagai macam media. Pemberdayaan berbagai jenis media yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat merupakan usaha untuk membantu masyarakat umum dan Wajib Pajak dalam memperoleh informasi mengenai perpajakan. Dari hasil observasi Wajib Pajak mengaku memperoleh manfaat perpajakan dari media-media tersebut, akan tetapi diperoleh kesimpulan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang mengabaikan keberadaan media sosialisasi ini. Di samping itu dari hasil wawancara dengan beberapa Wajib Pajak mereka mengaku hanya mengikuti satu sampai dua kali saja kegiatan penyuluhan dan cenderung lebih suka bertanya ke teman daripada harus bertanya langsung ke petugas pajak.

Pelayanan yang diberikan *Account Representative* lebih bersifat administratif terkait pengurusan formulir-formulir pajak, surat permohonan, dan penerbitan surat himbauan kepada Wajib Pajak. Mengingat Wajib Pajak adalah penentu utama penerimaan pajak, maka perlu adanya pengawasan Wajib Pajak yang dilakukan oleh *Account Representative*. *Account Representative* harus bisa mendeteksi apabila terdapat indikasi adanya kecurangan pajak oleh Wajib Pajak kemudian mengusulkan ke Kepala Seksi Pemeriksaan agar ditindaklanjuti sehingga Wajib Pajak lebih menyadari dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PMK/2007 dan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-33/PJ/2007 mengenai kode etik pegawai, Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Sidoarjo Barat telah menekankan perilaku kode etik yang dibuktikan dengan kinerja pegawai pajak yang sudah bekerja menggunakan kode etik yang telah ditentukan baik kode etik yang bersifat kewajiban maupun kode etik yang bersifat larangan. Oleh sebab itu diharapkan *Account Representative* dapat menjaga citra sebagai pegawai pajak serta menjadi panutan yang baik bagi Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dinilai melalui beberapa hal yaitu jumlah Surat Pemberitahuan (SPT), Surat Tagihan Pajak, jumlah Wajib Pajak efektif terdaftar, dan jumlah penerimaan pajak. Data mengenai jumlah Surat Pemberitahuan (SPT), jumlah Wajib Pajak terdaftar dan jumlah penerimaan pajak diperoleh dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi, sedangkan data mengenai jumlah Surat Tagihan Pajak (STP) merupakan salah satu bentuk hukum yang dihasilkan oleh Seksi Pelayanan.

Tabel 2

Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat pada tahun 2012-2014

TAHUN	WP BADAN	WP PRIBADI	BENDAHARA	TOTAL
2012	6,020	104,801	650	111,471
2013	6,277	108,375	729	115,381
2014	6,802	111,792	778	119,372

Sumber : Pengolahan Data Sekunder dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Menurut Undang-Undang KUP Pasal 1 butir 1, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Di instansi pemerintah, pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, bendahara ditetapkan sebagai wajib pungut pajak sesuai dengan Keputusan Pedoman Pelaksanaan APBN pasal 18 ayat 2. Di samping sebagai pemungut pajak dan pemotong pajak, bendahara juga bertugas mengelola APBN/APBD kemudian melaporkan kewajiban perpajakan pemerintah kepada Kantor Pajak.

Jumlah Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat semakin meningkat. Dapat dilihat dari tabel 2 selama tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak mengalami peningkatan lebih dari 5% setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan kesadaran akan membuat atau memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak terus meningkat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak akan memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya juga semakin meningkat. Namun pada kenyataannya dalam pelaksanaan pemenuhan perpajakan masih ditemui Wajib Pajak yang terdaftar tetapi tidak efektif dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Tabel 3
Kategori Wajib Pajak Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat pada
tahun 2014

JENIS WAJIB PAJAK	NON EFEKTIF	EFEKTIF	TOTAL
Badan	1,129	5,673	6,802
Orang Pribadi	19,525	92,267	111,792
Bendahara	14	764	778
Total	20,668	98,704	119,372

Sumber : Pengolahan Data Sekunder dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat dikategorikan menjadi dua yaitu Wajib Pajak efektif dan Wajib Pajak non efektif. Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-26/PJ.2/1988 tentang Kriteria Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif yang dimaksud dengan Wajib Pajak efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagaimana mestinya, sedangkan Wajib Pajak non efektif adalah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya berupa Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan. Timbulnya Wajib Pajak non efektif disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak sehingga kesadaran Wajib Pajak akan perpajakan tidak maksimal dan perlu adanya peningkatan pengawasan dan sosialisasi dari petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat di dalam tabel 3 disimpulkan bahwa dari total Wajib Pajak terdaftar sebesar 119.372 hanya 98.704 saja yang efektif dengan begitu dapat dikatakan bahwa hanya 82% Wajib Pajak terdaftar yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sisanya sebesar 20.668 termasuk dalam Wajib Pajak non efektif yakni hanya 18% dari Wajib Pajak terdaftar. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat Wajib Pajak yang kurang menyadari kewajiban perpajakannya sehingga *Account Representative* harus meningkatkan kinerjanya untuk memberikan pemahaman serta kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Namun salah satu upaya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat yaitu dengan menugaskan Seksi Ekstensifikasi untuk menghimbau masyarakat agar mendaftarkan diri supaya memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sebagai bentuk pengawasan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat mewajibkan setiap *Account Representative* untuk bekerja sama dengan Wajib Pajak Badan menyelenggarakan fasilitas-fasilitas kepada karyawan yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk membuat Nomor Pokok Wajib Pajak. Dengan begitu *Account Representative* telah melakukan tugas pengawasan dengan baik sesuai Surat Edaran Pajak Nomor SE-59/PJ/2008 tentang Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak.

Tabel 4

Jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Masa yang masuk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat pada tahun 2012 - 2014

JENIS SPT	2012	2013	2014
SPT Masa PPh Pasal 15	9	7	12
SPT Masa PPh Pasal 21/26	29,715	32,456	35,728
SPT Masa PPh Pasal 22	261	386	468
SPT Masa PPh Pasal 23/26	2,567	3,554	4,811
SPT Masa PPh Pasal 25	25,763	26,559	27,837
SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)	2,156	3,417	4,379
SPT Masa PPN dan PPnBM	18,965	19,872	20,828
SPT Masa PPN Pemungut	1,256	1,321	2,349
Total	80,692	87,572	96,412

Sumber : Pengolahan data sekunder dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Surat Pemberitahuan (SPT) Masa adalah sarana yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan kegiatan perpajakannya dalam satu masa pajak atas pajak bulanan. Wajib Pajak dapat mengetahui kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa apa yang menjadi kewajibannya dengan cara melihat kewajiban perpajakannya pada Surat Keterangan Terdaftar (SKT) yang diterima pada saat pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Surat Pemberitahuan (SPT) yang wajib dilaporkan antara lain terdiri dari Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan Pasal 15, Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan Pasal 21/26, Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan Pasal 22, Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan Pasal 23/26, Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan Pasal 25, Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat 2, Surat Pemberitahuan (SPT) PPN dan PPnBM, dan Surat Pemberitahuan (SPT) PPN Pemungut.

Dapat dilihat di dalam tabel 3 mengenai kategori Wajib Pajak terdapat kaitannya dengan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPh Pasal 25. PPh Pasal 25 adalah pembayaran pajak secara angsuran yang dikenakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan yang dilaksanakan setiap bulannya, mengingat pajak yang terutang harus dilunasi dalam waktu satu tahun. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 208/PMK.03/2008 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 208/PMK.03/2009 menetapkan PPh Pasal 25 harus dibayar oleh: (a) Wajib Pajak baru; (b) Wajib Pajak bank, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Wajib Pajak masuk bursa, dan Wajib Pajak lainnya yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan harus membuat laporan keuangan berkala; dan (c) Wajib Pajak orang pribadi pengusaha tertentu dengan tarif paling tinggi 0,75% dari peredaran bruto setiap bulan dari masing-masing tempat usaha, seperti penjualan secara grosir maupun eceran dan penyerahan jasa. Jadi total kumulatif Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPh Pasal 25 pada tahun 2012 sebesar 25,763, tahun 2013 sebesar 26,559, dan tahun 2014 sebesar 27,837 diperoleh dari Wajib Pajak badan maupun Wajib Pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

Berdasarkan tabel 4 diatas, peneliti menggunakan data tiga tahun terakhir untuk membandingkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dengan penyeteroran Surat Pemberitahuan (SPT) Masa. Dapat dilihat terjadi peningkatan jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Masa yang masuk setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat dinilai dari bagaimana Wajib Pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan peran *Account Representative* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sudah cukup baik.

Tabel 5

Jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang masuk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat pada tahun 2012 - 2014

JENIS SPT	2012	2013	2014
SPT Tahunan PPh Badan	4,001	4,698	5,673
SPT Tahunan PPh Orang Pribadi	88,946	89,291	92,267
Total	92,947	93,989	97,940

Sumber : Pengolahan data sekunder dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Surat pemberitahuan (SPT) Tahunan terdiri dari Surat Pemberitahuan (SPT) Pribadi dan Surat Pemberitahuan (SPT) Badan. Data di atas menunjukkan bahwa tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan meningkat tiap tahunnya, hal tersebut membuktikan bahwa kesadaran Wajib Pajak tiap tahunnya juga semakin meingkat.

Tabel 6

Jumlah Surat Tagihan Pajak yang Dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat pada tahun 2012 - 2014

TAHUN PAJAK	JUMLAH STP
2012	2,811
2013	3,265
2014	3,392
Total	9,468

Sumber : Pengolahan data sekunder dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Surat Tagihan Pajak adalah salah satu alat untuk mengontrol kepatuhan Wajib Pajak. *Account Representative* menggunakan Surat Tagihan Pajak untuk menagih jumlah pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak. Surat Tagihan Pajak merupakan bentuk produk hukum yang dikeluarkan oleh Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat sehingga harus dijaga kerahasiaannya. Apabila dilihat dari tiga tahun tersebut jumlah Surat Tagihan Pajak (STP) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal tersebut dikarenakan kenaikan total Surat Tagihan Pajak (STP) yang dikeluarkan dapat menunjukkan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang telat membayar pajak atau kurang membayar jumlah pajak terutangnya yang

disebabkan kurangnya pengetahuan Wajib Pajak akan cara perhitungan pajak terutang dan kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Di samping itu dapat terlihat dari kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat dalam pencapaian target penerimaan pajak kemungkinan kenaikan jumlah Surat Tagihan Pajak (STP) dari tahun ke tahun dapat menunjukkan bahwa pemberdayaan alat pengendalian yang baik sehingga diharapkan penerimaan pajak tidak akan berkurang dari yang seharusnya diperoleh. Dari hasil wawancara salah seorang *Account Representative* apabila Wajib Pajak tidak membuat faktur pajak namun mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan lengkap maka Wajib Pajak akan diberikan Surat Tagihan Pajak dan dapat dikenakan sanksi berupa denda kelalaian atau kekurangan pemenuhan kewajiban perpajakan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan atas penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat menggunakan berbagai cara melalui media-media untuk mensosialisasikan berbagai kegiatan dan peraturan-peraturan terbaru kepada Wajib Pajak. Misalnya melalui sosialisasi secara langsung seperti seminar, *workshop*, kelas pajak, penyuluhan dan sebagainya. Adapun juga melalui sosialisasi tidak langsung seperti televisi, koran, spanduk, *flyers*, *billboard* atau *miniboard*, *facebook*, *twitter* dan *website-website* pajak. Materi yang disampaikan mencakup Faktur Pajak, *e-filling*, pengenalan pajak secara umum, *tax gathering*, Sensus Pajak Nasional (SPN), *tax goes to school*, juga pengenalan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT).

Dalam pelaksanaan sosialisasi peraturan perpajakan terdapat kendala dalam pelaksanaan pengawasan terhadap Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan munculnya Wajib Pajak non efektif sehingga perlu ditingkatkan adanya sosialisasi peraturan perpajakan serta pengawasan dari *Account Representative* agar Wajib pajak lebih terdugah untuk meningkatkan kewajiban perpajakannya.

Di samping pembagian tugas *Account Representative* yang awalnya sebagai pengawasan dan konsultasi. *Account Representative* juga bertugas memberikan konsultasi, bimbingan dan menyelesaikan permasalahan Wajib Pajak dengan baik sehingga *Account Representative* dapat memberikan pelayanan yang prima berdasarkan kode etik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan nomor 42 tahun 2004.

Tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Wajib Pajak Orang Pribadi meningkat setiap tahunnya, hal tersebut membuktikan bahwa kesadaran Wajib Pajak semakin meningkat sehingga peran dari *Account Representative* sebagai pengawas, pembimbing dan konsultasi dalam memberikan sosialisasi peraturan perpajakan dapat dikatakan sudah cukup baik.

Saran

Dengan kesimpulan yang telah dijabarkan saran yang diuraikan oleh penulis adalah perlu diterapkan sistem baru yang lebih efektif dalam melakukan sosialisasi peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga Wajib Pajak lebih mudah mengakses dan mempelajari peraturan perpajakan serta mengkaji apakah sistem tersebut dapat digunakan untuk memaksimalkan kepatuhan Wajib Pajak.

Account Representative dituntut untuk selalu *update* mengenai alamat dan profil Wajib Pajak untuk menghindari kemungkinan pengiriman perundang-undangan melalui media surat yang tidak tersampaikan ke alamat yang ditujukan. Di samping itu dalam hal pelayanan *Account Representative* harus meningkatkan pelayanan serta wawasan mengenai peraturan serta permasalahan yang dialami oleh Wajib Pajak.

Kinerja pelayanan dan kegiatan baru perlu ditingkatkan dalam rangka sosialisasi peraturan perpajakan untuk menarik simpati Wajib Pajak agar ikut serta dalam kegiatan perpajakan sehingga dapat menambah pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak mengenai pentingnya pajak agar timbul kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Di samping itu untuk menganalisa kepatuhan Wajib Pajak diharapkan peneliti selanjutnya menambahkan pelaksanaan penelitian pada Seksi Pemeriksaan karena untuk mengukur kepatuhan Wajib Pajak harus dilakukan proses pemeriksaan terlebih dahulu. Selain itu dapat pula ditambahkan jumlah responden, objek penelitian dengan mengambil beberapa tempat yang berbeda serta menambahkan variabel penelitian untuk memaksimalkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abut, H. 2007. *Perpajakan*. Volume 1. Diadit Media. Jakarta.
- Anies S, Basalamah. 2004. *Perilaku Organisasi Memahami dan Mengelola Aspek Humaniora Dalam Organisasi*. Edisi ke-3. Usaha Kami. Depok.
- Gumilar, Soni Sunardi. 2010. Analisis Kinerja *Account Representative* Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Berada Di Wilayah Kota Bandung. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran. Jakarta.
- Guritno, Bambang dan Waridin. 2005. Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja. *JRBI* 1(1):63-74.
- Hapsari, Dini Wahyu. 2012. Penerapan *Account Representative* terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak(KPP). *Jurnal Ne-Obis* 6(1).
- Mangkunegara, Anwar. 2008. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Refika Aditama. Bandung.
- . 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Bandung.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Edisi 3. Granit. Jakarta.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Muklis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Raih Asa Sukses. Bogor.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.

Suwardi dan Joko Utomo. 2011. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (Study Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati). *Analisis Manajemen*. 5(1):75-86.

Waluyo, Wirawan B. Iyas. 2000. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.