

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Kantor Pelayan Pajak Pratama Banjarmasin

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Banjarmasin adalah salah satu kantor yang terletak di Ibukota Propinsi Kalimantan Selatan yang sekarang beralamat di Jalan Lambung Mangkurat No. 21 Banjarmasin.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor KEP-195/PJ/2008 tanggal 27 Nopember 2008 oleh Menteri Keuangan Ibu Sri Mulyani Indrawati di Bukit Tinggi Sumatera Barat, maka beberapa Kantor Pelayanan Pajak(KPP) di wilayah di luar Jawa meliputi sebagian Sumatra, Kalimantan, Sulawesi dan Irian Jaya telah ditetapkan menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin sebagai unit kerja yang menerapkan SAM (Sistem Administrasi Modern).

Dengan adanya Sistem Administrasi Modern tersebut maka beberapa kantor yang ada di wilayah Banjarmasin melebur menjadi satu agar dapat memberikan pelayanan satu atap dengan nama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin (KPP Pratama Banjarmasin) di kotamadya Banjarmasin dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Marabahan (KP2KP Marabahan) di Kabupaten Barito Kuala, hal ini bertujuan untuk dapat mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya sesuai dengan tugas dan fungsinya yang berpedoman terhadap *Standar Operating Procedures* (SOP) dan terikat oleh Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin sendiri memiliki wilayah kerja seluas 6.178,19 km² yang meliputi 2 wilayah yaitu Kota Banjarmasin dengan 5 Kecamatan dan 50 kelurahan serta Kabupaten Barito Kuala dengan 17 Kecamatan dan 200 Kelurahan. Wilayah seluas itu merupakan tantangan tersendiri bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin dalam mengamankan target penerimaan negara. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak mempunyai semboyan “Kami Himung Malayani Pian” yang artinya bahwa dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak kami harus selalu memberikan yang terbaik dengan murah senyum, ramah dan dengan integritas tinggi sesuai dengan kode etik yang ada serta dengan Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin.

Sejarah berdirinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin sendiri telah dipimpin oleh 3 (tiga) orang Kepala Kantor yang terdiri dari :

- 1) Drs. Agus Prasetyo Msi (Periode Januari 2009 s.d Maret 2010)
- 2) Budi Wiyanto SH. MBT (Periode April 2010 s.d Januari 2012)
- 3) Herbat Yusirman SH (Periode Januari 2012 s.d Sekarang)

Kantor Pelayanan Pajak konvensional terdiri dari delapan seksi, yaitu :

- a) Subbagian Umum.
- b) Seksi Tata Usaha Perpajakan.
- c) Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- d) Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
- e) Seksi Pajak Penghasilan Badan.
- f) Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan.
- g) Seksi Pajak Pertambahan Nilai.
- h) Seksi Penagihan.
- i) Seksi Penerimaan dan Keberatan.

Secara bertahap sejak tahun 2002, Kantor Pelayanan Pajak telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi, bukan lagi pada jenis pajak. Kantor Pelayanan Pajak modern juga merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Pada Tahun 2002 tersebut, dibentuk 2 KPP WP Besar atau LTO (*Large Tax Office*). KPP ini menangani 300 WP Badan Terbesar di seluruh Indonesia dan hanya mengadministrasikan jenis pajak PPH dan PPN. Pada tahun 2003 dibentuk 10 KPP Khusus yang meliputi KPP BUMN, Perusahaan PMA, WP Badan dan Orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa. Kemudian pada tahun 2004 dibentuk pula KPP Madya atau MTO (*Medium Tax Office*). Sedangkan KPP Modern yang menangani WP terbanyak adalah KPP Pratama atau STO (*Small Tax Office*). KPP Pratama baru dibentuk pada tahun 2006 s.d 2008. Perbedaan utama antara KPP STO dengan KPP LTO Maupun MTO antara lain adalah dengan adanya

Seksi Ekstensifikasi pada KPP STO, sehingga dapat dikatakan pula KPP STO merupakan ujung tombak bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menambah rasio perpajakan di Indonesia.

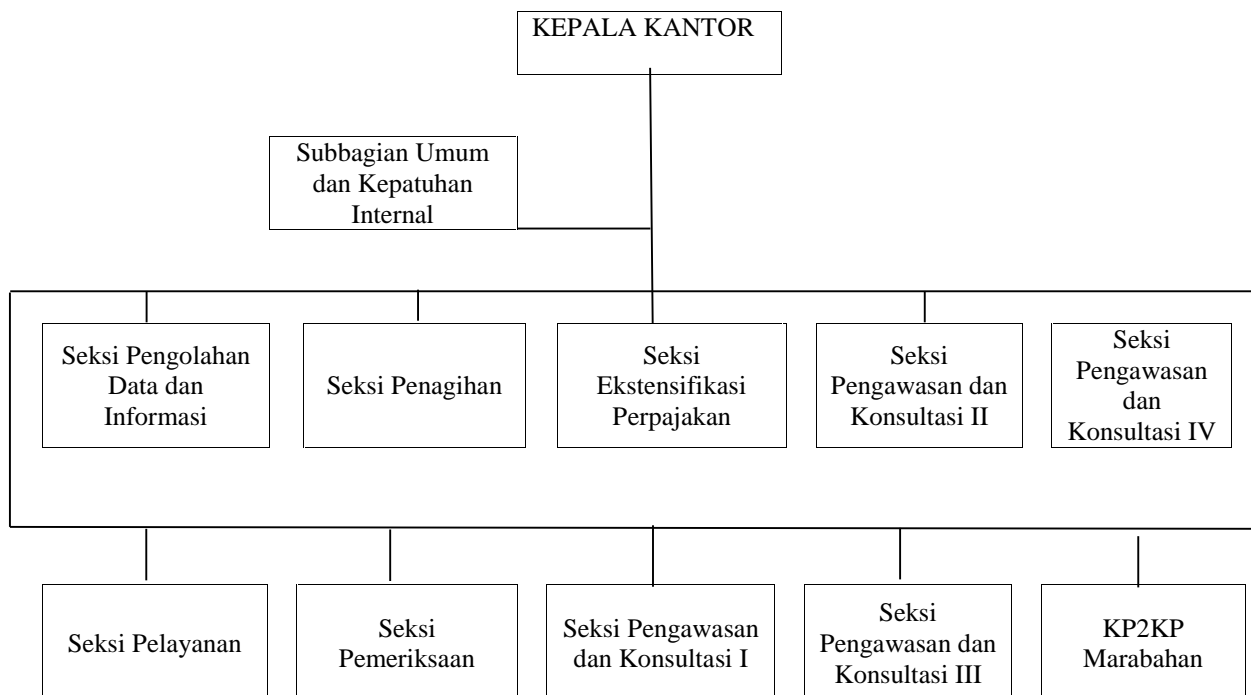
Pembagian Seksi dan Jabatan Fungsional pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah sebagai berikut :

- (1) Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal.
- (2) Seksi Pelayanan.
- (3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- (4) Seksi Ekstensifikasi.
- (5) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (maksimal 4 Seksi Pengawasan dan Konsultasi).
- (6) Seksi Penagihan.
- (7) Seksi Pemeriksaan.
- (8) Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak.
- (9) Kelompok Jabatan Fungsional Penilai.

Pemerintahan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai aparatur Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila mempunyai tugas dalam bidang perpajakan dan dalam melaksanakan fungsinya memungut dan memasukkan pajak ke dalam kas negara berusaha dengan segala daya upaya agar fungsi pajak baik *budgeter* maupun mengatur dapat terlaksana sebaik-baiknya berdasarkan Tridharma Pemajakan dengan memperhatikan tingkat conyunctuur guna mencapai masyarakat adil dan makmur, materil dan spiritual, sesuai dengan tujuan Undang-Undang Dasar 1945.

b. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Banjarmasin



Sumber: Pusat Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin

c. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin

Visi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin “Menjadi Institusi Yang Dapat Dipercaya dan Dibanggakan Masyarakat Banua”. Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin “Mengumpulkan Dana Untuk Mendukung Pembangunan Bagi Kesejahteraan Masyarakat Banua” dan Motto Layanan “Kami Himung Melayani Pian”.

2. Deskripsi Data

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penulis melakukan wawancara dengan 10 orang informan yaitu petugas *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, hasil wawancara tersebut dirincikan sebagai berikut:

a. Informan Pertama¹

Nama : Nanik Utami

Umur : 30 Tahun

Pendidikan : D3 Akuntansi Perpajakan

Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)

Alamat : Jln. Sutoyo S Komplek Rajawali No 10 A

Menurut informan pertama, informan bekerja sebagai *Account Representative* selama 5 tahun, dalam menjalankan tugasnya terhadap strategi agar Wajib Pajak patuh dalam membayar pajak, ada banyak cara yang dilakukan *Account Representative* yaitu dengan mengirim surat himbauan, dalam hal ini apabila Wajib Pajak masih tidak menanggapi surat himbauan yang telah dikirim oleh *Account Representative* maka akan ditindaklanjuti ke bagian pemeriksaan dan jika ada data yang dilaporkan dari Wajib Pajak maka akan dipanggil lebih lanjut untuk konseling.

Adapun kendala-kendala yang informan hadapi dari kasus data besar Wajib Pajak sangat beragam, seperti surat di kirim ke alamat Wajib Pajak, akan tetapi alamat tersebut tidak valid dan susah dicari, serta tidak merespon terhadap Wajib Pajak, sehingga masyarakat sering menghiraukan akan

¹Nanik Utami, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 30 Maret 2016.

kesadaran membayar pajak. Menyikapi hal ini pihak kantor melakukan sosialisasi rutin, ada seksi khusus yang menangani sosialisasi seperti mengedukasi Wajib Pajak lewat pamflet, baliho, hal ini dimaksudkan akan pengertian pentingnya pajak buat masyarakat dan negara.

Target yang ingin dicapai dalam pengumpulan orang untuk membayar pajak dari kantor pajak sendiri telah menentukan persentase yang harus dipenuhi oleh *Account Representative* yaitu 100% ditargetkan kantor pajak. Sedangkan untuk *Account Representative* mempunyai target harapan yang lebih tinggi dari jumlah persen di kantor pajak sehingga target tersebut terpenuhi. Apabila tidak terpenuhi maka akan dikenakan peringatan yang berdampak pada gaji.

Untuk memenuhi target informan melakukan pemetaan atau mengumpulkan data-data yang besar misalnya dari badan perusahaan yang omsetnya besar maka itu yang sifatnya didahulukan oleh *Account Representative* karena dengan mendahulukan data-data yang besar akan langsung berkontribusi dalam membantu negara. Dalam melaksanakan pengawasannya *Account Representative* melakukan pengawasan terkait Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Selanjutnya permasalahan yang sering ditemui yaitu pada saat Wajib Pajak melakukan pembuatan faktur pajak (bukti pungutan pajak yang dibuat oleh pengusaha kena pajak), akan tetapi dalam pelaksanaannya Wajib Pajak tidak melaksanakan pelaporan faktur pajak tersebut, serta Wajib Pajak mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), namun tidak memenuhi akan kewajibannya dalam membayar pajak.

Adapun cara informan saat menghadapi data Wajib Pajak yang tidak lengkap yaitu dengan cara mengirim surat himbauan dan melakukan klarifikasi data, Wajib Pajak dipanggil dan datang untuk mengklarifikasi data dari Wajib Pajak itu sendiri dan dari pihak *Account Representative* bisa juga menggunakan pihak ketiga untuk memperjelas data Wajib Pajak bila diperlukan.

Akibat dari Wajib Pajak yang tidak patuh disini maksudnya apabila Wajib Pajak tidak membayar dan menyetorkan pajaknya secara tepat waktu maka akan berdampak pada penerimaan negara dan pencapaian yang ingin dicapai oleh kantor pajak tidak maksimal serta kepatuhan formal Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) jadi berkurang, seperti sekian persen untuk Wajib Pajak.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi yaitu dari Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Wajib Pajak harus mengirim pembuktian alamat bahwa Wajib Pajak benar dalam memberikan alamat yang jelas bahwa Wajib Pajak benar adanya tinggal di alamat tersebut. Kemudian apabila *Account Representative* telah mengirim surat himbauan ke alamat Wajib Pajak tersebut akan tetapi ada kembalian surat post (*re-post*) apabila hal ini terjadi maka Wajib Pajak telah tidak tinggal di alamat tersebut sehingga *Account Representative* melakukan verifikasi lapangan (*visit*) ke alamat Wajib Pajak tersebut untuk mengetahui kejelasannya, misalnya ada alamat Wajib Pajak yang tidak valid dan Wajib pajak tersebut sudah tidak berada di alamat tersebut maka pihak *Account Representative* akan melakukan kunjungan kerja ke alamat tersebut dan menanyakan alamat Wajib Pajak di lokasi sekitar dengan Camat, Lurah

atau Kepala Desa dan melalui jalur internet untuk mempermudah pencarian alamat Wajib Pajak tersebut.

b. Informan Kedua²

Nama : Fuad Aziz Kartinto
Umur : 29 Tahun
Pendidikan : D3 Stan Pajak
Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)
Alamat : Bunyamin Permai 3 Blok B No 51

Informan yang kedua sudah bekerja sebagai *Account Representative* selama 5 tahun, dalam melaksanakan tugasnya informan melakukan strategi supaya Wajib Pajak patuh diantaranya dengan melakukan pada intensif surat teguran dan Surat Pemberitahuan (SPT) tagihan pajak.

Adapun kendala yang dihadapi oleh informan diantaranya alamat Wajib Pajak yang tidak valid, kemudin Wajib Pajak banyak yang mendaftarkan alamatnya dengan daftar alamat yang lama, ini membuat informan terkendala sehingga pada saat *Account Representative* dalam memberikan surat teguran akibatnya akan ada surat kembalian post.

Untuk menyikapi Wajib Pajak yang tidak patuh, maka para *Account Representative* memberikan surat himbauan, apabila Wajib Pajak tidak merespon maka akan dikenai denda. Selain itu, cara untuk memenuhi target adalah dengan melakukan pelaporan rutin dari Wajib Pajak yang tertentu dengan omset yang besar, kemudian dipanggil ke kantor untuk di konseling dan untuk melengkapi data. selain itu, informan mencari data dari internet

²Fuad Aziz Kartinto, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 30 Maret 2016.

(*external*). Pengawasan khusus yang informan lakukan dengan skala prioritas yang sudah ada dari Pengawasan dan Konseling (waskon) 1 dan 2.

Menurut informan Permasalahan yang sering ditemui banyak Wajib Pajak yang tidak jujur dalam melaporkan data keuangannya dan tidak sesuai melaporkan dengan keadaannya yang sebenarnya. Untuk menghadapi data Wajib Pajak yang tidak lengkap dengan melakukan upaya data internal sebanyak mungkin, dan disandingkan dengan data *external* untuk melengkapi data.

Akibat Wajib Pajak yang tidak patuh akan berdampak pada penerimaan negara. Cara untuk mengatasi kendala yang dihadapi yaitu dengan cara bagaimana mencari data diatasi dengan memadukan data *internal*, *external* dan *soft skill*.

c. Informan Ketiga³

Nama : Adie Setiawan Rinaldi

Umur : 33 Tahun

Pendidikan : D3 Perpajakan

Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)

Alamat : Banjarbaru Komplek balita Jaya Permai

Selanjutnya menurut Informan yang ketiga, sudah bekerja sebagai *Account Representative* selama 7 bulan, selama ini strategi yang digunakan informan supaya Wajib Pajak patuh adalah dengan cara mengirim surat himbauan lebih banyak dan Surat Pemberitahuan (SPT) lebih ditingkatkan.

³Adie Setiawan Rinaldi, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 30 Maret 2016.

Adapun kendala yang dihadapi informan, kurangnya pengetahuan Wajib Pajak dalam kewajibannya membayar pajak, selain itu dalam Wajib Pajak dalam melaporkan alamat yang tidak lengkap, dan adanya perbedaan cara pandang masyarakat terhadap pajak, serta data Wajib Pajak yang kurang mendukung.

Untuk menyikapi Wajib Pajak yang tidak patuh, maka *Account Representative* mengirimkan surat himbauan dan surat tagihan pajak untuk melakukan konseling pajak. Target yang ingin dicapai 100% dan untuk memenuhi target tersebut dilihat dari pembayaran masa, menggiatkan konseling, melakukan kunjungan (*visit*), dan penegakan hukum.

Pengawasan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak yaitu dilihat dari kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri, data penghasilan yang dilaporkan oleh Wajib Pajak. Permasalahan yang sering ditemui adanya sudut pandang masyarakat yang berbeda-beda ada yang bersifat terbuka dan tertutup dalam membayar pajak serta alamat Wajib Pajak yang tidak jelas. Untuk menghadapi data Wajib Pajak yang tidak lengkap yaitu ada cara khusus yang dilakukan *Account Representative* dengan memahami Wajib Pajak melalui psikologi Wajib Pajak itu sendiri untuk mengakui data penghasilannya dan penambahan data.

Adapun akibat dari Wajib Pajak yang tidak patuh akan berpengaruh pada penerimaan perpajakan rendah serta data-data tidak valid. Oleh karena itu, suatu upaya oleh fiskus dalam mengatasi kendala yang dihadapi yaitu dengan melakukan sosialisasi atau penyuluhan pajak secara sistematis dan berkesinambungan serta melakukan himbauan dan kunjungan kerja.

d. Informan Keempat⁴

Nama : Cepi Wahyudi
Umur : 27 Tahun
Pendidikan : D3 Keuangan
Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)
Alamat : Lambung Mangkurat 21

Lama Informan bekerja sebagai *Account Representative* selama 4 tahun, dalam strategi yang informan gunakan supaya Wajib Pajak patuh dilihat dari 1 tahun pajak. Dalam pengawasannya yaitu melihat dari pelaporan Wajib Pajak dan upaya ini merupakan tindakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan menggunakan sosialisasi melalui surat teguran dan surat himbauan.

Kendala-kendala yang dihadapi dilihat dari latar belakang kultural yaitu masih banyaknya masyarakat awam akan pajak, pada Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dalam segi pemahamannya untuk pemenuhan kewajiban pajak, surat dan sosialisasi, serta alamat yang fiktif Wajib Pajak tidak *update* alamat akibatnya (*re-post*) surat kembali post dan informan melakukan kunjungan kerja bagi *Account Representative*.

Dalam menyikapi Wajib Pajak yang tidak patuh para *Account Representative* menggunakan sistem *self assessment* kewenangan dengan pemahaman wajib pajak:

- 1) *Account Representative* sebagai pengawasan untuk pelaporan pribadi Wajib Pajak dilihat pada (Surat Pemberitahuan) SPT

⁴Cepi Wahyudi, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 30 Maret 2016.

tahunan, apabila tidak ada tanggapan selama surat teguran dikirim 30 hari, maka akan ada surat tagihan beserta dendanya.

- 2) Untuk pelaporan badan ada workshop melalui surat dan sosialisasi.
- 3) Melakukan kunjungan kerja (*visit*) apabila ada tunggakan pajak (data temuan *Account Representative*) artinya mengajak wajib pajak secara persuasif.

Target yang ingin dicapai dari pribadi harus lebih 100%, sedangkan kalau target dari instansi sudah ditentukan dan apabila target tercapai, maka akan berdampak positif pada kantor. Untuk memenuhi target sudah ada pada kontrak kerja:

- a) Target penerimaan pajak.
- b) Target penerbitan himbauan.
- c) Target penerbitan teguran.
- d) Target melaksanakan kunjungan kerja.

Dengan melakukan analisis pencarian data, mengeksekusi surat himbauan, dan dengan melakukan penggalan potensi.

Pengawasan yang dilakukan *Account Representative* terhadap Wajib Pajak dari dilihat dari pelaporan dan pembayaran Wajib Pajak yang sudah patuh, sehingga *Account Representative* harus melihat pelaporan Wajib Pajak yang sudah tepat waktu dan seharusnya, pada surat himbauan Wajib Pajak mendapatkan panggilan untuk konseling dimana disurat tersebut sudah ada tanggal jatuh tempo pembayarannya dalam Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan kemudian untuk melakukan pembetulan maka harus ada bukti, *Account Representative* selalu melakukan pengawasan setiap bulannya.

Permasalahan perpajakan yang sering ditemui *Account Representative* pada alamat Wajib Pajak yang fiktif atau tidak lengkap, ketersediaan data, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) belum terintegrasi data. Dalam menghadapi data Wajib Pajak yang tidak lengkap yaitu dengan memeriksa data di formulir Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) setelah mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan menuliskan alamatnya sehingga diperlukan koordinasi dari pihak ketiga.

Akibat dari Wajib Pajak yang tidak patuh saat melalui tahapan tindakan persuasif tidak berhasil, tindakan himbauan dan penagihan juga tidak berhasil, maka akan diusulkan bukti permulaan (disandra dengan hukum pidana). Cara untuk mengatasi kendala yang dihadapi sesuai dengan aturan pekerjaan (SOP) dan *Account Representative* melakukan inovasi-inovasi dari tahun ke tahun.

e. Informan Kelima⁵

Nama : Bravo Agustin Samantha
Umur : 30 Tahun
Pendidikan : S1 Ekonomi Managemen
Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)
Alamat : Kayu Tangi

Kemudian dari Informan kelima, sudah bekerja selama 6 tahun sebagai *Account Representative* adapun strategi yang digunakan dalam meningkatkan Wajib Pajak yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak melalui surat himbauan, menerbitkan Surat Pemberitahuan

⁵Bravo Agustin Samantha, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 05 April 2016.

(SPT), dan memberikan konsultasi langsung dengan Wajib Pajak, terkait kendala yang dihadapi *Account Representative* yaitu adanya alamat Wajib Pajak yang tidak jelas, dan masih ada data-data yang tidak lengkap bagi Wajib Pajak.

Adapun cara untuk mengatasi kendala tersebut yaitu dengan suatu sistem *Account Representative* dalam membuat status Wajib Pajak masuk pada Daftar Pencarian Orang (DPO) bahwa ada pemberitahuan telah di cari petugas *Account Representative*, menyikapi data yang tidak lengkap maka *Account Representative* mengumpulkan data-data internal dari kantor pajak kemudian melakukan himbauan sehingga akan ada klarifikasi dari Wajib Pajak untuk pembetulan.

f. Informan Keenam⁶

Nama : Iddi Rahmadani

Umur : 38 Tahun

Pendidikan : S1 Akuntansi

Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)

Alamat : Komplek Garuda Sutoyo S. Teluk Dalam
Banjarmasin

Selanjutnya menurut informan keenam, telah bekerja sebagai *Account Representative* selama 8 tahun, ada beberapa strategi yang dilakukan *Account Representative* yaitu dengan mengenali Wajib Pajak dan memberikan arahan akan kewajiban Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Terkait kendala yang dihadapi *Account Representative* diantaranya pada pemahaman Wajib

⁶Iddi Rahmadani, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 11 Mei 2016.

Pajak yang berbeda dengan petugas pajak, masih kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar Pajak dan Wajib Pajak merasa takut (traumatis) dalam mengenal pajak serta Wajib Pajak mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) akan tetapi tidak mengetahui kewajiban dalam membayar pajak.

Dalam mengatasi hal ini *Account Representative* memberikan pendekatan dengan Wajib Pajak bahwa apabila tidak membayar kewajiban pajak maka akan diberikan sanksi dan *Account Representative* akan melakukan usulan pemeriksaan.

g. Informan Ketujuh⁷

Nama : Wahyudi

Umur : 29 Tahun

Pendidikan : D3 Pajak

Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)

Alamat : Sultan Adam

Selanjutnya menurut informan ketujuh, bekerja sebagai *Account Representative* selama 5 tahun, dalam strategi yang dilakukan *Account Representative* dengan melakukan surat himbauan dan lewat telepon dalam berkomunikasi dengan Wajib Pajak. Dalam menjalankan tugasnya *Account Representative* tidak lepas dari kendala yang dihadapi yaitu masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui tentang pajak hal ini menyulitkan *Account Representative* dalam menjalankan tugasnya dan masih banyak masyarakat yang mengelak dalam membayar pajak, hal lainnya dalam

⁷Wahyudi, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 11 Mei 2016.

ketersediaan data yang dimiliki *Account Representative* serta keberadaan alamat Wajib Pajak yang tidak jelas.

Dalam hal ini, cara untuk mengatasi kendala tersebut petugas *Account Representative* melakukan beberapa cara untuk meningkatkan pemahaman Wajib Pajak sehingga terjadi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, salah satu upaya yang dilakukan ialah melalui sosialisasi atau penyuluhan pajak secara umum akan pentingnya membayar pajak, kemudian menjalankan kerjasama yang baik dengan pihak luar atau pihak dalam terkait data yang dicari *Account Representative*.

h. Informan Kedelapan⁸

Nama : David Sukma

Umur : 33 Tahun

Pendidikan : S1 Akuntansi

Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)

Alamat : Komplek Mahatama Jalur 3 Kapling 16

Kemudian dari Informan kedelapan, bekerja sebagai *Account Representative* selama 5 tahun, dalam menjalankan tugasnya ada beberapa strategi agar Wajib Pajak patuh terhadap kewajiban membayar kewajiban pajak, yaitu dengan melakukan komunikasi yang baik kepada Wajib Pajak, dan *Account Representative* berusaha memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak takut untuk membayar pajak, dan *Account Representative* melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak merasa diawasi atau dimonitor hal ini akan memberikan kesadaran

⁸David Sukma, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 11 Mei 2016.

Wajib Pajak untuk membayar pajak. Kendala yang dihadapi oleh *Account Representative* bahwa dalam menjalankan tugasnya masih terdapat alamat Wajib Pajak yang tidak jelas sehingga menyulitkan petugas *Account Representative* dalam mengirim surat himbuan kepada Wajib Pajak.

Adapun dalam mengatasi hal tersebut, perlunya penyuluhan dalam memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak dan perlunya kualitas *Account Representative* dalam menganalisa data.

i. Informan Kesembilan⁹

Nama : Setyo Purnomo

Umur : 28 Tahun

Pendidikan : S1 UT

Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)

Alamat : Jln. Arjuna 2 Pemurus Dalam

Selanjutnya menurut informan, bekerja sebagai *Account Representative* selama 3 tahun, dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak ada beberapa strategi yang digunakan oleh *Account Representative* yaitu dengan memperbanyak surat himbuan kepada Wajib Pajak dan memberikan komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak. Terkait kendala yang dihadapi *Account Representative* terdapat alamat Wajib Pajak yang tidak ditemukan sehingga hal ini menyulitkan petugas *Account Representative* dalam menjalankan tugasnya.

⁹Setyo Purnomo, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 11 Mei 2016.

Untuk mengatasi kendala tersebut *Account Representative* menjalankan tugasnya yang lain yaitu dengan terjun ke lapangan langsung untuk melakukan kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak tersebut.

j. Informan Kesepuluh¹⁰

Nama : Abdul Ghofur

Umur : 29 Tahun

Pendidikan : S1 Administrasi Negara

Pekerjaan : PNS (*Account Representative*)

Alamat : Kayu Tangi

Menurut informan terakhir, bekerja sebagai *Account Representative* selama 5 tahun, dalam menerapkan agar Wajib Pajak membayar kewajibannya secara tepat waktu yaitu dengan melakukan beberapa strategi melalui sosialisasi bisa dengan bertatap muka langsung ataupun dengan media sosial lainnya dan melakukan surat himbauan kepada Wajib Pajak. Terkait kendala yang dihadapi *Account Representative* diantaranya sulit dalam menemukan alamat Wajib Pajak yang tidak jelas, adanya data yang tidak lengkap dari Wajib Pajak, kemudian dilihat dari data keuangan Wajib Pajak bahwa masih ada yang susah membayar pajak.

Dalam mengatasi kendala tersebut *Account Representative* melakukan koordinasi dengan berbagai pihak dalam menemukan keberadaan Wajib Pajak maupun dalam mencari data Wajib Pajak.

¹⁰Abdul Ghofur, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 11 Mei 2016.

3. Rekapitulasi Data dalam Bentuk Matriks

Tabel 4.2 Matriks Peran Pengawasan *Account Representative*

No	Informan	Peran-peran	Kendala-Kendala	Mengatasi Kendala
1	Nanik Utami	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengirimkan surat himbauan. 2. Mengumpulkan data. 3. Evaluasi laporan keuangan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat Wajib Pajak tidak valid. 2. Dalam menentukan data besar Wajib Pajak. 3. Wajib Pajak melakukan pembuatan faktur pajak (bukti pungutan pajak yang dibuat oleh pengusaha kena pajak), akan tetapi dalam pelaksanaannya Wajib Pajak tidak melaksanakan pelaporan faktur pajak tersebut dan Wajib Pajak mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tidak mengetahui akan kewajiban membayar pajak. 	Dengan mengirimkan pembuktian alamat dan melakukan kunjungan kerja (<i>visit</i>) serta melakukan sosialisasi.
2	Fuad Aziz Kartinto	Lebih intensif dalam mengirim surat teguran dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak.	Banyak Wajib Pajak yang tidak jujur dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Wajib Pajak tidak sesuai dalam melaporkan data keuangan dengan keadaan yang sebenarnya.	Dengan memadukan data yaitu dari data internal maupun <i>external</i> dan <i>soft skill</i> .

3	Adie Setiawan Rinaldi	Mengirim surat himbauan lebih banyak dan Surat Pemberitahuan (SPT) lebih ditingkatkan.	Alamat Wajib Pajak yang tidak jelas sehingga menyulitkan informan dalam mengirim surat himbauan.	Melakukan sosialisasi ke Wajib Pajak dengan melakukan himbauan dan kunjungan kerja.
4	Cepi Wahyudi	Melakukan analisis pencarian data, mengeksekusi surat himbauan post dan kunjungan kerja.	Alamat Wajib Pajak yang fiktif, ketersediaan data, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) belum terintegrasi data.	Dengan melakukan koordinasi dengan berbagai pihak dan <i>Account Representative</i> selalu melakukan inovasi-inovasi dari tahun ke tahun.
5	Bravo Agustin Samantha	Melakukan himbauan, Menerbitkan Surat Pemberitahuan (SPT), Konsultasi Langsung dengan <i>Account Representative</i> .	Alamat Wajib Pajak yang tidak jelas, serta data-data yang tidak lengkap bagi Wajib Pajak.	Dengan suatu sistem <i>Account Representative</i> dalam membuat status Wajib Pajak masuk dalam Daftar Pencarian Orang (DPO) dan mengumpulkan data internal maupun <i>external</i> .
6	Iddi Rahmadani	Mengenali Wajib Pajak, Memberikan arahan akan kewajiban Wajib Pajak.	Pemahaman Wajib Pajak yang berbeda dengan petugas pajak, kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak, serta Wajib Pajak merasa takut (traumatis) dalam mengenal pajak.	Dengan memberikan pendekatan yang baik dengan Wajib Pajak.
7	Wahyudi	Melakukan surat himbauan atau lewat telepon.	Masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui tentang pajak, banyak masyarakat yang masih mengelak untuk membayar kewajiban pajak, dan ketersediaan data yang dimiliki <i>Account Representative</i> serta keberadaan Wajib Pajak yang tidak jelas.	Dengan memberikan sosialisasi secara umum dan menjalankan kerjamasa yang baik dengan pihak luar.

8	David Sukma	Memberikan komunikasi yang baik kepada Wajib Pajak, memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak, mengawasi Wajib Pajak.	Alamat Wajib Pajak yang tidak jelas.	Dengan penyuluhan.
9	Setyo Purnomo	memperbanyak surat himbauan kepada Wajib Pajak, dan sering melakukan komunikasi dengan Wajib Pajak.	Alamat Wajib Pajak yang tidak ditemukan sehingga menyulitkan informan dalam mengirim surat himbauan.	Dengan melakukan kunjungan kerja.
10	Abdul Ghofur	Melakukan himbauan serta konseling dengan <i>Account Representative</i> , mengingatkan kepada Wajib Pajak dan memberikan penyuluhan.	Wajib Pajak ada, akan tetapi tidak membayar kewajiban pajaknya.	Memberikan penyuluhan dan dengan melakukan koordinasi dengan berbagai pihak.

Sumber: Data Lapangan 2016 (Data Diolah)

Berikut ini adalah data tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap SPT:

Tabel 4.3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2013-2015

Uraian/Tahun	2013	2014	2015
Tingkat Kepatuhan* ¹¹	39.91 %	44.83 %	51.20 %

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi (Data Diolah)

Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

¹¹Ket. Jumlah SPT yang diterima berbanding dengan jumlah Wajib Pajak efektif

B. Laporan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan terhadap para informan, kebanyakan peran yang dilakukan oleh *Account Representative* dalam usaha menjalankan tugasnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan berbagai macam strategi, namun kebanyakan praktik yang dilaksanakan oleh *Account Representative* adalah dengan mengirim surat himbauan kepada Wajib Pajak. Untuk penjelasan lebih rinci akan dijelaskan pada penjelasan di bawah ini sebagai berikut;

1. Peran *Account Representative*

Dalam analisis peranan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin *Account Representative* berperan sangat penting dalam pemenuhan target pajak. *Account Representative* bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional, memberikan respon yang aktif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, serta mendorong dan mengawasi pemenuhan kewajiban Wajib Pajak.

Dalam SOP *Account Representative* mempunyai tugas yang harus dijalankan diantaranya¹²:

- a. Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak.
- b. Memberikan bimbingan atau himbauan dan konsultasi teknik perpajakan.
- c. Menyusun profil Wajib Pajak.

¹²Herry Purwono, *op. cit.*, hlm. 18.

- d. Melakukan analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi, dan
- e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil riset penulis yang telah melakukan wawancara kepada 10 orang *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin petugas *Account Representative* dalam melaksanakan tugasnya dilapangan telah menerapkan berbagai macam strategi untuk membuat Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya. Seperti pemaparan yang berikut:

Dalam pelaksanaannya ada banyak strategi yang dilakukan oleh petugas *Account Representative* untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya, yaitu dengan lebih intensif dalam mengirim surat himbauan, surat teguran atau Surat Tagihan Pajak (STP) untuk lebih ditingkatkan kepada Wajib Pajak, kemudian dengan melakukan sosialisasi rutin kepada masyarakat yang masih tidak mengetahui dalam kewajibannya membayar pajak dengan melakukan sosialisasi diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengetahui kewajibannya membayar pajak. *Account Representative* juga memberikan konsultasi langsung dengan Wajib Pajak untuk mempermudah pemahaman Wajib Pajak akan pajak, *Account Representative* berusaha mengenali Wajib Pajak dan memberikan arahan akan kewajiban Wajib Pajak, serta memberikan komunikasi yang baik

kepada Wajib Pajak dan memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak dalam menghitung sendiri pajaknya dengan prinsip *self assessment*.

Sesuai dengan SOP bahwa *Account Representative* telah menjalankan tugasnya dalam mengimplementasikan Organisasi Modern. Hal ini ternyata tidak terlepas dari masalah-masalah himbauan kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Dikarenakan kurangnya pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak. Dalam menyikapi hal ini, *Account Representative* menggunakan prinsip *self assessment*. Prinsip ini memberikan kepercayaan penuh kepada pembayar pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. *Account Representative* menggunakan sistem *self assessment* kewenangan dengan pemahaman Wajib Pajak:

Dalam pelaksanaannya *Account Representative* telah melaksanakan tugasnya untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, yang telah memberikan bimbingan atau himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak, menyusun profil Wajib Pajak, melakukan analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Semua tugas dan kegiatan yang dilakukan oleh *Account Representative* yang meliputi himbauan mengenai kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan serta himbauan mengenai pelunasan tunggakan pajak, kemudian bagaimana penyelenggaraan pembukuan, telah disampaikan secara efektif

oleh para *Account Representative* sehingga bisa diterima dengan baik oleh para Wajib Pajak.

Dari hasil riset, dapat diketahui bahwa Peran *Account Representative* saat ini sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang sudah ada dan disampaikan secara efektif oleh *Account Representative*. Dengan kata lain, *Account Representative* mempunyai peranan dalam mengawasi Wajib Pajak, sistem pelaporan, termasuk pemanfaatan teknologi informasi seperti *monitoring* pelaksanaan pembayaran pajak dan pemotongan pajak oleh pihak ketiga (*withholding tax system*) dapat mempertinggi kepatuhan. Peranan *Account Representative* yang profesional, penegakan hukum dengan tegas, dan layanan kepada Wajib Pajak dapat secara langsung meningkatkan kepatuhan perpajakan.

2. Kendala-kendala yang dihadapi *Account Representative*

Self assessment terdiri dari dua kata bahasa Inggris, yakni *self* yang artinya sendiri dan *to asses* yang artinya menilai, menghitung, menaksir. *Self Assessment* adalah menghitung dan menilai sendiri. Jadi, *self assessment* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam hal ini dikenal dengan:

- a. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak.
- b. Menghitung atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
- c. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi atau kantor pos.
- d. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak.

- e. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar.¹³

Rimsky K. Judisseno mengatakan bahwa *self assessment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya, masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan. *Self assessment* menyebabkan Wajib Pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri. Wajib Pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan jumlah pajak terutang. Karena menuntut kepatuhan secara sukarela dari Wajib Pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi Wajib Pajak untuk melakukan tindakan kecurangan, pemanipulasian perhitungan jumlah pajak, penggelapan jumlah pajak yang harus dibayarkan.¹⁴

Tidak dapat dipungkiri kalau setiap Wajib Pajak diwajibkan menyampaikan laporan mengenai kewajiban perpajakannya ke kantor pajak. Sejak sistem *self assessment* diberlakukan lebih dari dua dasawarsa sejak tahun 1983, kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak

¹³Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *op. cit.*, hlm.81.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 81-82.

mengerti persoalan pajak. Itu wajar karena tidak setiap orang memahami ketentuan aturan pajak.

Sekalipun proses penyuluhan atau sosialisasi mengenai perpajakan gencar dilaksanakan, tidak bisa dipastikan masyarakat bisa segera memahami. Dibutuhkan waktu untuk itu terlebih bagi kalangan awam yang tidak memahami ketentuan pajak.¹⁵

Menurut Oliver Oldman dalam Moh. Zain dalam buku yang ditulis Sony Devano dan Siti Kurnisa Rahayu melalaikan pemenuhan kewajiban perpajakan disebabkan oleh:¹⁶

- 1) Ketidaktahuan (*ignorance*), yaitu Wajib Pajak tidak sadar atau tidak mengetahui akan adanya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tersebut.
- 2) Kesalahan (*error*), yaitu Wajib Pajak paham dan mengerti mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tetapi salah hitung.
- 3) Kesalahpahaman (*negligence*), yaitu Wajib Pajak alpa (kelalaian) dalam menyimpan buku beserta bukti-buktinya secara lengkap.

Melalaikan pajak menurut R. Santoso Brotodihardjo merupakan upaya menolak untuk membayar pajak yang telah ditetapkan dan menolak memenuhi formalitas-formalitas yang harus dipenuhinya.¹⁷

¹⁵Richard Burton, *Kajian Aktual Perpajakan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 237.

¹⁶Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *op.cit.*, hlm.119.

¹⁷*Ibid.*, 119

Pada kenyataannya di dalam praktik Wajib Pajak selalu berusaha untuk membayar pajak yang terutang sekecil mungkin, dan cenderung melakukan penyelundupan pajak yang tentunya melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penyebab Wajib Pajak tidak patuh adalah bervariasi, sebab utama adalah fitrahnya penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak yang utama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan timbul kewajiban pembayaran pajak kepada negara. Timbul konflik, antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan negara. Pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu dimenangkan. Sebab lain adalah Wajib Pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak, dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintahan, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak.¹⁸

Dari hasil riset yang penulis lakukan dengan mewawancarai 10 informan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin. Dalam melaksanakan tugasnya, *Account Representative* tidak lepas dari kendala-kendala yang dihadapi di lapangan. Kendala tersebut terjadi karena masih banyak Wajib Pajak yang tidak taat membayar pajak. Hal itu membuat para pekerjaan *Account Representative* sangat sulit. Seperti pemaparan informan pada penyajian data terkait kendala yang dihadapi di lapangan.

¹⁸Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *op. cit.*, hlm.120-121.

Pada pelaksanaannya kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas *Account Representative* bervariasi, yaitu:

- a) Alamat Wajib Pajak yang fiktif.
- b) Wajib Pajak melakukan pembuatan faktur pajak (bukti pungutan pajak yang dibuat oleh pengusaha kena pajak), akan tetapi dalam pelaksanaannya Wajib Pajak tidak melaksanakan pelaporan faktur pajak tersebut.
- c) Wajib Pajak mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tetapi tidak mengetahui akan kewajibannya dalam membayar pajak serta data yang dilaporkan Wajib Pajak tidak lengkap.
- d) Wajib Pajak susah dipanggil lantaran alamat Wajib Pajak yang tidak jelas.
- e) Masih banyak Wajib Pajak yang tidak jujur dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
- f) Wajib Pajak tidak sesuai dalam melaporkan data keuangan dengan keadaan yang sebenarnya sehingga menyulitkan informan dalam mengirim surat himbauan, dan
- g) Adanya perbedaan pemahaman antara Wajib Pajak dengan petugas pajak, kurangnya kesadaran Wajib Pajak hal ini mengakibatkan adanya rasa takut (traumatis) yang dirasakan Wajib Pajak untuk mengenal pajak.

Di atas telah dikemukakan bahwa adanya tindakan Wajib Pajak dalam hal tidak disampainya Surat Pemberitahuan (SPT) atau disampainya tetapi isinya tidak benar. Jika Wajib Pajak menyampaikan

Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan tetapi isinya tidak benar dan tidak lengkap, memberikan keterangan atau data yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, maka perbuatannya diancam sanksi pidana.¹⁹

Dalam kegiatannya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh *Account Representative* melakukan berbagai strategi dengan melalui pendekatan yang baik kepada Wajib Pajak yaitu Wajib Pajak harus mengirimkan pembuktian alamat dengan mengupdate alamatnya yang baru agar mempermudah jalannya *Account Representative* dalam menjalankan tugasnya dan *Account Representative* melakukan kunjungan kerja (*visit*) saat Wajib Pajak tidak diketahui keberadaannya serta melakukan sosialisasi merupakan salah satu upaya yang penting dilakukan agar Wajib Pajak mendapatkan informasi yang cukup mengenai peraturan-peraturan yang berlaku. Selain sosialisasi, upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kapatuhan pajak dapat dilakukan melalui ketentuan perpajakan yang berpihak kepada Wajib Pajak itu sendiri. Kemudian, diperlukan data dari dalam (pihak kantor) maupun data dari pihak luar (Dengan melakukan koordinasi dengan berbagai pihak) dan *soft skill* yang harus dimiliki *Account Representative*. *Account Representative* selalu melakukan inovasi-inovasi dari tahun ke tahun.

Account Representative menginginkan kesadaran akan kewajiban Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya yaitu dalam:

- a) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

¹⁹Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *op. cit.*, hlm. 115.

- b) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- c) Mengisi dengan benar Surat Pemberitahuan (SPT), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- d) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.
- e) Jika diperiksa wajib:
 - (a) Memperlihatkan atau meminjamkan buku / catatan, dokumen yang menjadi dasarnya.
 - (b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

Dengan menjalankan kewajiban Wajib Pajak diatas akan memberikan kemudahan bagi para *Account Representative* dalam melaksanakan tugasnya sehingga akan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

3. Presfektif Pengawasan *Account Representative* ditinjau dari Ekonomi Syariah

Pengawasan merupakan salah satu aktivitas yang terkait dengan fungsi lainnya. Fungsi utama pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pegawai yang memiliki tanggung jawab bisa melaksanakannya dengan sebaik mungkin. Kinerja mereka dikontrol dengan sistem operasional dan prosedur yang berlaku, sehingga dapat disingkap kesalahan dan penyimpangan. Selanjutnya, diberikan tindakan

korektif ataupun arahan kepada pakem yang berlaku. Untuk menjalankan fungsi ini harus dipahami aspek psikologi seorang pegawai. Wewenang dan tanggung jawab harus didelegasikan secara adil sesuai kompetensi, tidak memberikan beban yang berlebihan. Sehingga, kinerja mereka jelek atau tidak mampu merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Falsafah dasar fungsi pengawasan dalam Islam muncul dari pemahaman tanggung jawab individu, amanah dan keadilan.²⁰ Islam memerintahkan setiap individu untuk menyampaikan amanah yang diembannya, jabatan (pekerjaan) merupakan bentuk amanah yang harus dijalankan Allah berfirman Q. S Al-Nisa'/4: 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil”.²¹

Menunaikan amanah merupakan kewajiban setiap individu pegawai Muslim, ia harus berhati-hati dan bertakwa dalam pekerjaannya, selalu mengevaluasi diri sebelum dievaluasi orang lain, dan merasa bahwa Allah senantiasa mengawasi segala aktivitasnya. Pengawasan internal yang melekat dalam setiap pribadi Muslim akan menjauhkannya dari bentuk penyimpangan, dan menuntunnya konsisten menjalankan hukum-hukum

²⁰Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, ter. Dimyauddin Djuwaini (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 179-189.

²¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011), hlm. 128.

dan syariah Allah dalam setiap aktivitasnya, dan ini merupakan tujuan utama Islam.²²

Begitu pula yang tercantum dalam firman Allah Q.S An-nisa/ 4: 59.

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهٖ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahNya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagiMu) dan lebih baik akibatnya”.²³

Dari aspek keadilan terkait sanksi, secara konvensional terdapat dua macam sanksi yakni sanksi positif dan sanksi negatif. Soerjono Soekanto, menjelaskan sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Efektifikasi Hukum dan Peranan Sanksi, 1988). Gagasan memberikan imbalan apabila Wajib Pajak patuh dan telah memasukkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu, juga perlu diperhatikan. Dengan demikian Wajib Pajak maupun fiskus (aparatur pajak) sama-sama mendapatkan keuntungan.²⁴

²²Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *op. cit.*, hlm. 180.

²³Departemen Agama RI, *op. cit.*, hlm. 128.

²⁴Richard Burton, *op. cit.*, 19.

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak.²⁵

Dalam Islam memandang pajak adalah kewajiban yang ditetapkan terhadap Wajib Pajak, yang harus disetorkan kepada negara sesuai dengan ketentuan, tanpa mendapat prestasi kembali dari negara, dan hasilnya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum disatu pihak dan untuk merealisasi sebagian tujuan ekonomi, sosial, politik, dan tujuan-tujuan lain yang ingin dicapai oleh negara.

Dalam perpajakan pengertian kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.²⁶

²⁵Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), hlm. 156.

²⁶Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *op. cit.*, 110.

Pelaksanaan administrasi pajak yang baik tentunya perlu menerapkan manajemen modern, yang terdiri dari pelaksanaan perencanaan (*planning*) yang baik, pengorganisasian (*Organizing*) yang tepat, pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) yang berkesinambungan. Selain itu, juga perlu adanya kebijakan perpajakan yang jelas dan sederhana untuk memudahkan fiskus dan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dan juga tersedianya pegawai pajak yang berkualitas, terampil, berdedikasi tinggi, memiliki kemampuan yang telah teruji dalam intelektual dan tentunya memiliki integritas.²⁷

Begitu juga dengan *Account Representative* melakukan pengawasan kepada para Wajib Pajak agar taat membayar pajak karena pajak merupakan hasil penerimaan negara untuk melakukan pembangunan infrastruktur. Sebagaimana pengawasan yang dilakukan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin guna meminimalisir resiko Wajib Pajak yang tidak patuh. Dalam kegiatan pengawasan *Account Representative* yang dilakukan oleh *Account Representative* meliputi himbuan mengenai penyetoran pajak dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan.

Penerapan pengawasan yang dilakukan *Account Representative* dilihat dari kegiatan *Account Representative* yang senantiasa dihadapkan pada kendala-kendala yang berkaitan erat dengan peranannya sebagai *Account Representative*. Diantaranya yang harus diperhatikan *Account Representative* dalam pengawasannya yaitu:

²⁷*Ibid.*, hlm. 73.

Pertama, Wajib Pajak yang melaporkan diri sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak adalah suatu sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak. Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.²⁸

Kedua dari segi Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak.²⁹

- 1) Fungsi surat pemberitahuan (SPT)
 - a) Bagi Wajib Pajak, surat pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkantentang pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak.
 - b) Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi surat pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipoting atau dipungut dan disetorkannya.

Yang dimaksud dengan mengisi surat pemberitahuan adalah mengisi formulir Surat Pemberitahuan dengan benar, jelas dan lengkap sesuai

²⁸Mardismo, *Perpajakan Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 14.

²⁹*Ibid*, hlm. 17

dengan petunjuk yang diberikan berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2) Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) SPT Masa adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan atau pembiayaan pajak yang terutang dalam suatu masa pajak atau pada suatu saat.
- b) SPT Tahunan adalah surat Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak.³⁰

Pengisian surat Pemberitahuan yang tidak benar yang mengakibatkan pajak yang terutang kurang dibayar, akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan.

Ketiga, Surat Tagihan Pajak (STP) adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan atau sanksi administrasi berupa bunga dan atau denda.³¹

Salah satu strategi yang digunakan saat ini oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin telah menerapkan sekolah Wajib Pajak yang harus diikuti oleh Wajib Pajak sebelum membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Memang diakui mewujudkan sadar dan peduli pajak tidaklah mudah. Berkaitan dengan faktor-faktor apakah ketentuan hukum (pajak) telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Harus diakui bahwa dalam

³⁰*Ibid*, hlm, 20.

³¹*Ibid*, hlm, 30.

mewujudkan kepedulian pajak, masyarakat mesti terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kalau ini berjalan baik, dengan sendirinya pengertian sifat memaksa pajak tidak menjadi penting lagi.³²

Tata cara pemungutan pajak dengan *self assessment system* akan berhasil dengan baik apabila masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak tinggi, dimana ciri-ciri *self assessment* adalah adanya kepastian hukum, sederhana perhitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan perhitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak.³³ Dalam pengawasan *Account Representative* untuk mengukur kewajiban Wajib Pajak dengan menggunakan prinsip *self assessment* hal ini untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dan mengawasi Wajib Pajak serta *Account Representative* melakukan analisis ulang dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

Pengawasan yang dilakukan *Account Representative* kepada para Wajib Pajak dalam mewujudkannya yaitu dengan melakukan empat hal, yaitu:

- (1) Kepatuhan (*compliance*) dengan kesadaran penuh.
- (2) Tanggung jawab (*responsibility*) Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu.
- (3) Kejujuran (*honesty*) dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan keadaan sebenarnya, dan

³²Richard Burton, *Kajian Aktual Perpajakan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 36.

³³Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *op. cit.*, hlm.81.

- (4) Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang berat kepada Wajib Pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.³⁴

Dalam pengawasannya *Account Representative* telah melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak, dimana dalam pandangan Islam fungsi utama pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pegawai yang memiliki tanggung jawab bisa melaksanakannya dengan sebaik mungkin. Kinerja mereka dikontrol dengan sistem operasional dan prosedur yang berlaku, sehingga dapat disikap kesalahan dan penyimpangan. Selanjutnya, diberikan tindakan korektif ataupun arahan kepada pakem yang berlaku. Untuk menjalankan fungsi ini harus dipahami aspek psikologi seorang pegawai. Wewenang dan tanggung jawab harus didelegasikan secara adil sesuai dengan kompetensi, tidak memberikan beban yang berlebihan. Dalam menjalankan pengawasan *Account Representative* telah menjalankan tugasnya dan berusaha melakukan yang terbaik dalam memberikan perhatian khusus kepada Wajib Pajak agar merasa nyaman dengan keberadaan *Account Representative*.

³⁴Richard Burton, *op. cit.*, 19.