

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Naluri alamiah dan fitrahnya manusia sebagai makhluk sosial selalu hidup bersama, berkelompok, bekerjasama dalam membina kehidupan sosial. Kehidupan sosial dan berkelompok memerlukan seorang pemimpin yang cakap, pintar, dan memiliki karisma sebagai seseorang yang patut dihormati, ditaati perintahnya, dan diteladani sikap dan tingkah lakunya. Dengan adanya pemimpin kehidupan manusia lebih teratur, sehingga menimbulkan kesadaran bagi setiap anggota agar mematuhi dan mendukung tata hidup dan peraturan yang ditetapkan pemimpin.<sup>1</sup>

Semakin luas dan kompleksnya kepentingan masing-masing kelompok, maka semakin besar dan banyak kesulitan yang timbul baik masalah dalam maupun luar. Interaksi antar kelompok juga memerlukan suatu aturan yang lebih terstruktur. Hal tersebut yang menjadi alasan mendasar perlunya dibentuk suatu organisasi yang lebih teratur dan memiliki kekuasaan yang memadai. Organisasi atau lembaga tersebut sangat diperlukan untuk melaksanakan dan mempertahankan peraturan-peraturan hidup agar dapat berjalan secara tertib dan lancar. Organisasi yang memiliki kekuasaan seperti itulah yang kemudian dinamakan negara. Negara dalam konteksnya sebagai organisasi kekuasaan didalamnya terdapat suatu mekanisme atau tata hubungan kerja yang mengatur suatu kelompok manusia (rakyat) agar berbuat, atau bersikap sesuai dengan

---

<sup>1</sup>Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan konsep, teori dan isu*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 1.

kehendak negara, agar mematuhi aturan yang telah dibuat negara. Negara juga menetapkan cara-cara dan batas-batas sampai dimana kekuasaan itu bisa digunakan dalam kehidupan bersama, baik oleh individu, golongan, organisasi, maupun oleh negara itu sendiri.<sup>2</sup>

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

دُوهُ شَيْءٍ فِي تَنْزَعْتُمْ فِي مَنكُمْ إِلَّا مَرُّ وَأُولَى الرَّسُولِ وَأَطِيعُوا اللَّهَ أَطِيعُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
تَأْوِيلًا وَأَحْسَنُ خَيْرًا لِّكَ إِلَّا خَرُّوا لِيَوْمِ يَأْتِيهِمُ اللَّهُ تَوْمِنُونَ كُنْتُمْ إِنْ وَالرَّسُولِ اللَّهُ إِلَى فَرَّ

“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”.<sup>3</sup>

Menurut Ahmad Musthafa Al-Maraghi yang dimaksud *ulil amri* dalam ayat diatas adalah para ulama, hakim, panglima perang dan seluruh pemimpin yang menjadi tempat kembali manusia dalam kebutuhan dan maslahat umum.<sup>4</sup>

Dengan demikian bahwa *ulil amri* itu salah satunya adalah pemerintah sebagai pemimpin negara, yang membuat peraturan pemerintahan yang harus dilaksanakan dan ditaati oleh masyarakatnya. Pemimpin sering disebut *khadimul ummah* (pelayan umat). Menurut istilah seorang pemimpin harus menempatkan diri pada posisi sebagai pelayan masyarakat (pelayan perusahaan). Seorang pemimpin perusahaan harus berusaha berpikir cara-cara agar perusahaan yang dipimpinya maju, karyawan sejahtera, serta masyarakatnya atau lingkungannya

---

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 2.

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011), hlm. 128.

<sup>4</sup>Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi*, (Semarang: CV. Thoah Putra, 1993), Jilid. V Cet.I. hlm. 19.

menikmati kehadiran perusahaan itu. Bagi pemimpin yang bersikap melayani, maka kekuasaan yang dipimpinnya bukan sekedar kekuasaan yang bersifat formalistik karena jabatannya, melainkan sebuah kekuasaan yang melahirkan sebuah *power* (kekuatan) yang lahir dari kesadaran.<sup>5</sup>

Salah satu diantara peraturan pemerintah yang harus dilaksanakan oleh masyarakat adalah membayar pajak. Dari segi ekonomi pajak merupakan pemindahan sumber daya dari sektor *privat* (perusahaan) ke sektor *public* (publik). Bagi negara, pajak adalah salah satu sumber penerimaan penting yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, sedangkan bagi perusahaan, pajak merupakan beban yang akan mengurangi laba bersih.<sup>6</sup>

Perusahaan adalah suatu kegiatan tertentu yang mengubah sumber-sumber ekonomi menjadi bernilai guna berupa barang dan jasa dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan tujuan lainnya. Dalam tuntunan syariah, tujuan tersebut adalah *kaffah*, yaitu kesejahteraan dunia dan kebahagiaan di akhirat yang dirahmati Allah SWT.<sup>7</sup>

Pajak telah dianggap sebagai salah satu kewajiban dalam membantu pelaksanaan tugas kenegaraan yang ditangani pemerintah.

---

<sup>5</sup>Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), hlm. 120.

<sup>6</sup>Erly Suandy, *Perencanaan pajak*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.2.

<sup>7</sup>Najmudin, *Manajemen Keuangan dan Aktualisasi Syar'iyah Modern*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2011), hlm. 2.

**Tabel 1.1 :Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Banjarmasin Tahun 2013-2015**

Tahun	Wajib Pajak Orang pribadi	Wajib Pajak Badan
2013	110.355	12.650
2014	125.509	13.681
2015	140.364	14.768

Sumber: Pusat Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Banjarmasin (Data Diolah)

Tabel diatas menunjukkan bahwa KPP Pratama Banjarmasin terus berusaha untuk menambah jumlah Wajib Pajaknya baik itu Wajib Pajak Orang Pribadi maupun badan.

Indikasi ini terlihat dari semakin banyaknya jumlah Wajib Pajak, demikian juga dengan keikutsertaan masyarakat dari berbagai kalangan, apabila ada suatu penyelenggaraan kegiatan mengenai perpajakan, seperti halnya sosialisasi atau penyuluhan, seminar dialog dan lain sebagainya.

Ciri dan corak sistem perpajakan dalam pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggungjawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak sebagai pencerminan kewajiban di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat Wajib Pajak sendiri. Pemerintah dalam hal ini aparatur perpajakan sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang telah digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional

melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (*self assessment*).<sup>8</sup>

Peran pajak pada suatu negara sangat penting didalam perkebanganekonomi. Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan negara maupun daerah. Besar kecilnya pajak pada suatu negara sudah ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan rakyat negara tersebut. Kebijakan pemerintah di dalam pajak ini sangat penting, karena dapat mempengaruhi laju pertumbuhan negara itu sendiri. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah banyak melakukan usaha peningkatan pendapatan pajak demi kemakmuran bersama. Salah satu cara untuk mengoptimalkan pendapatan pajak adalah dengan meningkatkan kesadaran akan kepatuhan peran Wajib Pajak .

Sesuatu yang baru ditemui di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama modern saat ini adalah keberadaan *Account Representative*. *Account Representative* adalah jabatan baru yang diperkenalkan dalam struktur organisasi modern Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Republik Indonesia. *Account Representative* berada pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon). Pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama ada sekitar empat seksi pengawasan dan Kosultasi ini dengan jumlah *Account Representative* untuk setiap seksi berkisar delapan orang. Masing-masing *Account Representative* memegang beberapa Wajib Pajak tergantung jumlah Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak(KPP) tersebut. Disamping menjalankan fungsi pelayanan kepadaWajib

---

<sup>8</sup>Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Revisi tahun 2004*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 11-12.

Pajak, *Account Representative* juga menjalankan fungsi pengawasan dan penerimaan pajak terhadap Wajib Pajak.<sup>9</sup>

Secara khusus petugas pajak dengan sebutan *Account Representatives* meningkatnya mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. *Account Representative* bukan merupakan jabatan struktural dalam struktur organisasi Departemen Keuangan dan dalam melaksanakan tugasnya ia bertanggungjawab kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang menjadi atasannya. Didalam mengontrol kewajiban pajak Wajib Pajak perlu dilakukan pengawasan, dimana pengawasan itu diharapkan mengarahkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya. Dengan adanya fungsi pengawasan oleh petugas *Account Representative* diharapkan Wajib Pajak patuh dan tepat waktu dalam membayarkan pajaknya sehingga penerimaan di sektor pajak bisa ditingkatkan, maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat di monitor, diharapkan jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang ada.<sup>10</sup>

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan pengembangan dan perbaikan guna meningkatkan penerimaan pajak, *Account Representative* yang ditunjuk sebagai memberikan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak juga menjalankan fungsi konsultasi. Konsultasi cukup penting karena, dengan adanya

---

<sup>9</sup>Widodo, at all, *Tax Payer's Rights Apa Yang Perlu Kita Ketahui Tentang Hak-Hak Wajib Pajak*. (Bandung : ALFABETA, cv,2008), hlm. 64.

<sup>10</sup>Nofri Boy Sandi, *Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Tangerang dan Serpong), (Jakarta: Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), hlm 7.

konsultasi diharapkan Wajib Pajak bisa bertanya kepada petugas *Account Representative* tentang undang-undang atau peraturan perpajakan yang tidak dimengerti, sehingga terjadinya kerjasama yang baik antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak dimana diwakili oleh petugas *Account Representative*.

Dari hasil wawancara langsung yang dilakukan peneliti dengan staf karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin yang bernama Nanik Utami sebagai *Account Representative* Waskon II, mengatakan bahwa pelaksanaannya saat ini masih ada permasalahan yang dihadapi oleh para karyawan *Account Representative* dalam melaksanakan tugasnya, diantaranya yaitu masih adanya Wajib Pajak yang tidak melaporkan data keuangannya dengan tepat waktu dan tidak melaporkan atau membayar pajaknya sehingga hal ini membuat para *Account Representative* terkendala dalam melakukan pengawasan serta pemanggilan terhadap para Wajib Pajak.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian diatas, terdapat permasalahan-permasalahan yang di hadapi *Account Representative*, sehingga mengakibatkan peran pengawasan *Account Representative* terhambat dalam melaksanakan perannya kepada para Wajib Pajak (WP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin. Karena petugas *Account Representative* adalah yang menjadi penghubung langsung antara kepentingan Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak, sehingga *Account Representative* harus bekerja dengan sebaik mungkin agar terciptanya hubungan baik antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak dan diharapkan dengan adanya *Account Representative* tingkat kepatuhan Wajib Pajak

---

<sup>11</sup>Nanik Utami, *Account Representative*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 01 Januari 2016.

meningkatdalam membayar kewajiban perpajakannya untuk meningkatkan penerimaan disektor pajak.

Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian melalui studi kasus di salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin dan memberi judul atas penelitian ini yaitu **“Peran Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Banjarmasin).”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis menyusun sebuah rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pengawasan *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi *Account Representative* dalam pelaksanaannya ?
3. Bagaimana pengawasan *Account Representative* dilihat dari prespektif Ekonomi Syariah ?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui peran pengawasan *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *Account Representative* dalam pelaksanaannya.
3. Mengetahui pengawasan *Account Representative* dilihat dari prespektif Ekonomi Syariah.

### D. Signifikansi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk lebih memahami bagaimana cara menganalisis dan memecahkan masalah-masalah yang nyata melalui teori yang didapatkan dalam kuliah mengenai perpajakan khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Banjarmasin yang dilakukan oleh Pengawasan *Account Representative*.
2. Bagi kalangan akademik, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau bahan kajian dan sebagai acuan untuk mengetahui peran pengawasan *Account Representative* serta pelaksanaannya terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama khususnya, serta sebagai khazanah kepustakaan bagi IAIN Antasari Banjarmasin.

3. Bagi *stakeholder*, diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi para *stakeholder* khususnya *Account Representative* dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih fokusnya kajian lebih lanjut, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan-balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standaryang terlebih dahulu ditetapkan, dalam menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan pengarahannya kebijakan jalannya perusahaan.<sup>12</sup>Pengawasan yang dimaksud disini adalah pengawasan yang dilakukan oleh orang-orang yang bertugas sebagai pengawas *Account Representative*.
2. Dalam Pasal 1 ayat (2) Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.<sup>13</sup>*Account*

---

<sup>12</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Balai Pustaka, 1990). hlm. 667.

<sup>13</sup>Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 pasal 1 ayat 2, tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.

*Representative* yang dimaksud disini adalah orang yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak.

3. Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2.<sup>14</sup> Yang dimaksud penulis, bahwa Wajib Pajak disini adalah pungutan yang ditarik dari rakyat oleh para penarik pajak yang diteliti dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarmasin.
4. Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun tidak, didalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Siti Resmi, *Perpajakan Teori dan Kasus* Edisi 4, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), hlm. 21.

<sup>15</sup>Trisni Suryarini dan Tarsis Tarmudji, *Pajak Di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 35.

## F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelitian terhadap beberapa penelitian terdahulu yang peneliti lakukan berkaitan dengan masalah Pajak, peneliti menemukan beberapa tulisan yang membahas tentang Pajak, diantaranya:

Penelitian Nita Yusmita (2015), mengenai "*Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Pratama Barabai*". Dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan temuan-temuan, yaitu masyarakat yang menjadi Wajib Pajak di Kantor Pelayanan dan sosialisai Pajak Pratama Barabai sudah baik.<sup>16</sup>

Penelitian dari Amilin dan Nina Anisah dalam jurnal Jakarta (2008), melakukan penelitian mengenai "*Persepsi Peran Account Representative pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*". Dengan menggunakan metode kuantitatif dan sample yang dipilih berdasarkan *purposive sampling method*. Dengan jumlah sample yang diambil sama dengan jumlah populasi dan menggunakan variabel pelayanan, konsultasi, dan pengawasan.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan kegiatan konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* kepada para Wajib Pajak tidak berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Nita Yusmita, "*Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai*", Skripsi, (Banjarmasin: Perpustakaan Pusat IAIN Antasari, 2015), hlm. 75.

<sup>17</sup>Amalin dan Nina Anisah, "*Persepsi Peran Account Representative pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*", *Jurnal Ekonomi, Trikonomika* Vol. 7, No.2, 2008, hlm. 138-139.

Namun untuk variabel konsultasi dan pengawasan tidak berpengaruh secara signifikan ada tingkat kepatuhan Wajib Pajak, sehingga perlu dilakukan penelitian kembali terhadap variabel ukuran perusahaan dengan objek yang berbeda.

Yuwita Kartikasari (2010) dalam penelitian “*Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pemerintah dengan maksud untuk membenahi perpajakan negara berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pajak Pratama.

Hasil penelitian ini adalah penerapan modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Selanjutnya penelitian Kristina Paradias Br. Tampubolon, Dudi Pratomo, dalam Akuntansi/Perpajakan (2015) mengenai “*Pengaruh Account Representative dan Pengetahuan Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees)*” menggunakan metode kuantitatif dengan *sample* yang digunakan rumus Solvin didapatkan hasil 383 Wajib Pajak badan sebagai *sample* menggunakan variabel *Account Representative* dan variabel pengetahuan Wajib Pajak badan. Hasil dari penelitian ini adalah secara simultan *Account Representative* dan pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup>Kristina Paradias Br. Tampubolon dan Budi Pratomo, *Pengaruh Account Representative dan Pengetahuan Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees)*, *Jurnal Akuntansi/Perpajakan*, Vol. 2, No. 2, 2015.

Dapat disimpulkan bahwa sudah ada penelitian tentang Perpajakan. Sebagai pembeda penelitian yang akan peneliti lakukan terhadap penelitian terdahulu, yaitu dengan melakukan penelitian lebih mendalam dan memfokuskan pada peran pengawasan *Account Representative*, dengan menggunakan metode kualitatif. Dengan demikian dari segi isi, konsep dan fokus, penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya seperti diatas.

### **G. Sistematika Penulisan**

Pembahasan dalam penelitian ini disajikan dalam lima bab, yaitu bab I merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang tergambarakan dirumuskan dalam perumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan substansi dari hasil yang diinginkan. Dalam bab ini juga dirumuskan signifikansi penelitian yang merupakan kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian. Definisi operasional digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai adanya informasi atau tulisan dari aspek yang lain. Sedangkan sistematika penulisan merupakan tata cara penulisan penelitian yang bersifat sistematis serta terstruktur secara keseluruhan.

Selanjutnya bab II menguraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat. Dalam bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai pajak, *Account Representative*, pengawasan, Wajib Pajak.

Untuk bab III menguraikan metodologi penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data yang diperoleh, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik analisis data untuk menjelaskan metode digunakan untuk mengolah data yang sudah ada.

Pada IV menguraikan laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan dari hasil penelitian dan analisis data dari pengolahan data.

Terakhir bab V penutup, yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.