

ANALISIS TINJAUAN ATAS KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN TARGET PAJAK DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sofyan Hadi¹, Rina Dameria N², Tuti Mulyani³
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jayakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tugas *Account Representative*, target pajak dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penurunan realisasi PPh dari 115,15% (2014) menjadi 76,34% (2016) dan kepatuhan WP hanya 57–61% sebagai justifikasi penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner berjumlah 10 pertanyaan dengan skala Likert, pengamatan langsung terhadap penerapan kepatuhan Wajib Pajak, dan keterangan lisan dengan pihak yang bersangkutan serta dokumentasi. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah kuisioner dengan jumlah responden 10 orang. Kinerja AR kategori baik (72,89%); target tercapai hanya 2014; kepatuhan WP tidak efektif–kurang efektif (57–61%). Berdasarkan hal tersebut diperlukan peningkatan kinerja AR dalam pengawasan dan profiling WP, serta sosialisasi perpajakan intensif

Kata Kunci: *Account Representative*, Target Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to examine the performance of Account Representatives, tax targets, and taxpayer compliance levels in improving taxpayer compliance. The decline in income tax collection from 115.15% (2014) to 76.34% (2016) and taxpayer compliance rates of only 57–61% serve as the rationale for this research. The research methods employed include field research and literature review. Data collection techniques utilized a 10-question questionnaire using a Likert scale, direct observation of taxpayer compliance practices, oral interviews with relevant parties, and documentation. The sampling technique involved a questionnaire with 10 respondents. AR performance was in the “good” category (72.89%); the target was met only in 2014; taxpayer compliance was ineffective–less effective (57–61%). Based on these findings, improvements in AR performance are needed in taxpayer monitoring and profiling, as well as intensive tax outreach.

Keyword: *Account Representative, Tax Target, Taxpayer Compliance*

Korespondensi: Sofyan Hadi, SE, M.Ak, BKP. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jayakarta. Jl. Salemba I No. 8-10 Jakarta Pusat, 10430. Email: sofyan_hadi@stie.jayakarta.ac.id

I. PENDAHULUAN

Modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas pengelolaan penerimaan negara. Transformasi ini tidak hanya berfokus pada pembaruan sistem, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan serta optimalisasi fungsi pengawasan terhadap Wajib Pajak. Dalam konteks tersebut, peran aparatur pajak menjadi semakin strategis dalam mendorong kepatuhan perpajakan.

Salah satu bentuk implementasi modernisasi tersebut adalah pengenalan fungsi *Account Representative* (AR) pada Kantor Pelayanan Pajak. AR berperan sebagai penghubung antara otoritas pajak dan Wajib Pajak melalui kegiatan pelayanan, konsultasi, serta pengawasan. Dalam pelaksanaannya, AR tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berkontribusi dalam memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak terkait hak dan kewajiban perpajakan.

Di sisi lain, perubahan regulasi perpajakan yang dinamis menuntut adanya penyampaian informasi yang berkelanjutan kepada masyarakat. Tanpa adanya sosialisasi yang memadai, Wajib Pajak berpotensi mengalami kesulitan dalam memahami ketentuan yang berlaku, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepatuhan. Oleh karena itu, peran AR dalam memberikan edukasi dan pendampingan menjadi sangat penting.

Selain faktor pelayanan dan sosialisasi, pencapaian target penerimaan pajak juga menjadi indikator kinerja yang penting dalam sistem perpajakan. Tingkat keberhasilan pencapaian target tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan yang ditetapkan, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak serta efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh aparatur pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja *Account Representative* dan pencapaian target pajak dalam kaitannya dengan upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

II. KAJIAN LITERATUR

Perpajakan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berasal dari kontribusi wajib masyarakat yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Ciri utama pajak terletak pada sifatnya yang memaksa serta tidak adanya imbalan langsung yang diterima oleh pembayar pajak. Dana yang diperoleh dari pajak digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara, termasuk pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Siti Resmi (2008:1) : Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang diterapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

Menurut UU No. 28 tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 adalah : Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak dari beberapa pendapat tersebut diatas menunjukkan bahwa pajak yang dipungut pada prinsipnya adalah sama yaitu pungutan yang harus dibayarkan oleh rakyat kepada negara

berdasarkan Undang-Undang tanpa memperoleh balas jasa secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dan kesejahteraan umum serta bersifat memaksa.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a. Iuran atau pungutan masyarakat kepada negara.
- b. Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- c. Berdasarkan Undang-Undang.
- d. Dapat dipaksakan.
- e. Tidak mendapat imbalan langsung dari pemerintah.
- f. Untuk membiayai pengeluaran umum dalam menyelenggarakan pemerintah.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak mencerminkan kesediaan individu atau badan dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Kepatuhan ini dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kepatuhan administratif (formal) dan kepatuhan substantif (material). Kepatuhan formal berkaitan dengan ketepatan waktu dalam pelaporan dan pembayaran pajak, sedangkan kepatuhan material berkaitan dengan kebenaran jumlah pajak yang dilaporkan.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pemahaman terhadap peraturan perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, serta efektivitas pengawasan yang dilakukan.

Kinerja Account Representative

Account Representative merupakan petugas pajak yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, melakukan pengawasan, serta memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak. Kinerja AR dapat dilihat dari kemampuannya dalam: memberikan konsultasi perpajakan;

- memberikan informasi perpajakan secara jelas,
- merespons kebutuhan dan pertanyaan Wajib Pajak,
- melakukan pengawasan terhadap kepatuhan,
- serta mengelola data dan profil Wajib Pajak secara akurat

Kinerja yang baik dari AR diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara otoritas pajak dan Wajib Pajak, sehingga mendorong peningkatan kepatuhan.

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa faktor pelayanan dan pengawasan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas interaksi antara petugas pajak dan Wajib Pajak menjadi salah satu determinan utama dalam meningkatkan kesadaran perpajakan.

Selain itu, penelitian lain juga mengindikasikan bahwa pencapaian target penerimaan pajak tidak hanya bergantung pada kebijakan fiskal, tetapi juga pada efektivitas pelaksanaan di tingkat operasional, termasuk peran Account Representative dalam melakukan pembinaan dan pengawasan. Hasil penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya hubungan yang erat antara kinerja aparat pajak, tingkat kepatuhan Wajib Pajak, dan realisasi penerimaan pajak.

Target Penerimaan Pajak

Target penerimaan pajak merupakan jumlah penerimaan yang ditetapkan dalam periode tertentu sebagai bagian dari perencanaan fiskal. Tingkat pencapaian target biasanya digunakan sebagai indikator efektivitas kinerja perpajakan. Semakin tinggi realisasi dibandingkan target yang ditetapkan, maka semakin baik tingkat efektivitasnya.

$$Efektifitas = \frac{Realisasi}{Target} \times 100\%$$

Semakin tinggi rasio efektivitas menunjukkan semakin baik pencapaian penerimaan pajak.

III. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Analisis Kinerja *Account Representative*

Di bawah ini diuraikan masing-masing indikator dari variabel kinerja *Account Representative* berdasarkan prediksi rata-rata skor atau indeks persentase

Tabel 1 Menangani Wajib Pajak

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	3	5	15
Baik	4	4	16
Cukup	3	3	9
Kurang Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		40

$$\text{Indek \%} = \frac{\Sigma \text{FS}}{\text{C.n}} \times 100 \% = \frac{40}{50} \times 100 = 80 \%$$

Nilai 80 % berada dalam rentang 80 % s.d. 100 % berarti seorang *Account Representative* menangani Wajib Pajak dikategorikan sangat baik.

Berikut ini mengenai perubahan peraturan yang dipaparkan dalam tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2 Menginformasikan Perubahan Peraturan

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	0	5	0
Baik	7	4	28
Cukup	3	3	9
Kurang Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		37

$$\text{Indeks \%} = \frac{\Sigma \text{FS}}{\text{C.n}} \times 100 \% = \frac{37}{50} \times 100 = 74\%$$

Nilai 74 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti seorang *Account Representative* menginformasikan perubahan peraturan kepada seluruh Wajib Pajak apabila terjadi perubahan peraturan dikategorikan baik.

Berikut ini mengenai merespon pertanyaan dan permintaan yang dipaparkan dalam tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3 Merespon Pertanyaan dan Permintaan

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	1	5	5
Baik	3	4	12
Cukup	6	3	18
Kurang Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		35

$$\text{Indek \%} = \frac{\Sigma \text{FS}}{\text{C.n}} \times 100 \% = \frac{35}{50} \times 100 \% = 70\%$$

Nilai 70 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti setiap permintaan dan permintaan lain dikategorikan baik.

Tabel 4 Rekapitulasi Tanggung Jawab AR

No	Indikator	Persentase
1	Menangani Wajib Pajak	80
2	Menginformasikan perubahan peraturan	74
3	Merespon pertanyaan dan permintaan	70
	Rata-rata	74,67

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, tanggung jawab AR sebesar 74,67 %. Nilai 74,67 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti rekapitulasi tanggung jawab AR dikategorikan baik.

Berikut ini mengenai pengawasan yang dipaparkan dalam tabel 5 di bawah ini:

Tabel 5 Pengawasan

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	1	5	5
Baik	6	4	24
Cukup	3	3	9
Kurang Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		38

$$\text{Indek \%} = \frac{\Sigma \text{FS}}{\text{C.n}} \times 100 \% = \frac{38}{50} \times 100 = 76\%$$

Nilai 76 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti AR melakukan pengawasan untuk setiap SPT dikategorikan baik.

Berikut ini mengenai bimbingan yang dipaparkan dalam tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6 Bimbingan

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	1	5	5
Baik	5	4	20

Kategori	F	S	FS
Cukup	4	3	12
Kurang Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		37

$$\text{Indek \%} = \frac{\sum \text{FS}}{\text{C.n}} \times 100 \% = \frac{37}{50} \times 100 = 74\%$$

Nilai 74 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti setiap AR memberikan bimbingan konsultasi kepada Wajib Pajak dikategorikan baik.

Berikut ini mengenai membuat dan memutakhirkan yang dipaparkan dalam tabel 7 di bawah ini :

Tabel 7 Membuat dan Memutakhirkan Profil Wajib Pajak

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	0	5	0
Baik	1	4	4
Cukup	7	3	21
Kurang Baik	2	2	4
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		29

$$\text{Indek \%} = \frac{\sum \text{FS}}{\text{C.n}} \times 100 \% = \frac{29}{50} \times 100 = 58\%$$

Nilai 58 % berada dalam rentang 40 % s.d. 59,99 % berarti membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak dikategorikan cukup.

Berikut ini mengenai menganalisis SPT yang dipaparkan dalam tabel 8 di bawah ini:

Tabel 8 Menganalisis SPT

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	0	5	0
Baik	6	4	24
Cukup	4	3	12
Kurang Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		36

$$\text{Indek \%} = \frac{\sum \text{FS}}{\text{C.n}} \times 100 \% = \frac{36}{50} \times 100 = 72\%$$

Nilai 70 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti setiap AR untuk melakukan analisis terhadap SPT dikategorikan baik.

**Tabel 9 Rekapitulasi Tugas Account Representative
Berhubungan dengan WP**

No	Indikator	Persentase
1	Pengawasan	76
2	Bimbingan	74

No	Indikator	Persentase
3	Membuat dan memutakhirkan profil WP	58
4	Menganalisis SPT	72
	Rata-rata	70

Berikut ini mengenai rekapitulasi tugas AR berhubungan dengan WP yang dipaparkan dalam tabel 9 di atas ini :

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, tugas AR berhubungan dengan WP sebesar 70 %. Nilai 70 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti rekapitulasi tugas AR berhubungan dengan WP dikategorikan baik.

Tabel 10 Membuat Konsep Rencana Kerja

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	1	5	5
Baik	5	4	20
Cukup	4	3	12
Kurang Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		37

Berdasarkan tabel di atas ini mengenai konsep rencana kerja indeks

$$\% = \frac{\Sigma FS}{C.n} \times 100 \% = \frac{37}{50} \times 100 = 74\%$$

Nilai 74 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti membuat rencana kerja dibuat per Wajib Pajak dikategorikan baik.

Tabel 11 Menyusun Estimasi

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	3	5	15
Baik	2	4	8
Cukup	5	3	15
Kurang Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		38

Berdasarkan tabel di atas ini mengenai informasi perubahan peraturan indeks

$$\% = \frac{\Sigma FS}{C.n} \times 100 \% = \frac{38}{50} \times 100 = 76 \%$$

Nilai 76 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti AR menyusun estimasi penerimaan dan langsung dilaporkan kepada atasannya dikategorikan baik.

Tabel 12 Mengusulkan Pemeriksaan dan Penyidikan

Kategori	F	S	FS
Sangat Baik	0	5	0
Baik	6	4	24
Cukup	4	3	12

Kategori	F	S	FS
Kurang Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	10		36

Berdasarkan tabel di atas ini mengenai mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan indeks

$$\% = \frac{\Sigma FS}{C.n} \times 100 \% = \frac{36}{50} \times 100 = 72 \%$$

Nilai 72 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti AR mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan dikategorikan baik.

Berikut ini mengenai rekapitulasi tugas Account Representative berhubungan dengan atasannya yang dipaparkan dalam tabel 13 di bawah ini :

**Tabel 13 Rekapitulasi Tugas Account Representative
Berhubungan dengan Atasannya**

No	Indikator	Persentase
1	Membuat konsep rencana kerja	74
2	Menyusun Estimasi	76
3	Mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan	72
	Rata-rata	74

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, tugas AR berhubungan dengan atasannya sebesar 74 %. Nilai 74 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 % berarti rekapitulasi tugas AR berhubungan dengan atasannya dikategorikan baik.

Tabel 14 Rekapitulasi Kinerja Account Representative

No	Indikator	Persentase
1	Tanggung Jawab AR	74,67
2	Tugas AR berhubungan dengan Wajib Pajak	70
3	Tugas AR berhubungan dengan Atasannya	74
	Rata-rata	72,89

Akumulasi tanggapan responden mengenai kinerja Account Representative sebesar 72,89 %. Nilai sebesar 72,89 % berada dalam rentang 60 % s.d. 79,99 %. Hal ini menunjukkan bahwa KPP Pratama Jakarta Cempaka Putih pada umumnya telah memiliki kinerja Account Representative yang baik.

Account Representative merupakan staf pendukung di Kantor Pelayanan Pajak yang bertugas untuk melayani Wajib Pajak. Pelayanan kepada WP lebih bersifat administratif terkait pengurusan formulir-formulir pajak, surat permohonan, dan penerbitan surat himbauan kepada Wajib Pajak. Selain pelayanan administratif, AR juga menjadi media konsultasi dan bertanggung jawab mengawasi kepatuhan formal Wajib Pajak. Dengan pelayanan dari Account Representative, Wajib Pajak bisa bersikap lebih terbuka tentang aspek perpajakannya. Pengawasan dilakukan dengan kegiatan mapping dan profiling WP berdasarkan wilayah kerja masing-masing waskon. Profil WP harus terus diperbaharui sehingga kepatuhan dan potensi pajak WP tetap terpantau. Namun, jumlah WP yang terlalu banyak

menjadi kendala Account Representative dalam menjalankan tugas pengawasannya. Penurunan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang terlihat dari pengumpulan SPT (Surat Pemberitahuan) menunjukkan masih adanya celah pengawasan yang tidak maksimal. Penambahan AR bisa menjadi salah satu solusi agar seluruh WP dapat dipantau lebih intensif.

Account Representative merupakan petugas pajak yang ditugaskan untuk menggali potensi pajak Wajib Pajak di tiap-tiap Kantor Pelayanan Pajak. Seharusnya mereka membuat rencana kerja, laporan berkala, estimasi penerimaan pajak, dan mengusulkan pemeriksaan. Dalam kenyataannya tak jarang rencana kerja, estimasi penerimaan pajak ini dibuat oleh kepala seksi waskon melalui diskusi dengan AR. Account Representative mengawasi dan melakukan analisis kepatuhan mereka agar penerimaan pajak dapat diterima sepenuhnya dari Wajib Pajak Besar ini. Account Representative juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak-haknya secara transparan. Account Representative memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan Wajib Pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan. Untuk itu Account Representative secara berkala mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari berbagai narasumber.

Account Representative di setiap Kantor Pelayanan Pajak dituntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih mengetahui kondisi Wajib Pajaknya, sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dapat berjalan dengan baik yang pada akhirnya kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat meningkat melalui peningkatan kesadaran Wajib Pajak. Semua Account Representative dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja merupakan hasil keberhasilan tugas-tugas yang dijalankan pegawai berdasarkan ketentuan instansi.

Target Penerimaan Pajak Penghasilan

Di bawah ini disajikan data penerimaan pajak penghasilan khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih untuk tahun 2014, 2015 dan 2016 yang dapat disajikan melalui tabel 15 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 15 Data Penerimaan Pajak Penghasilan KPP Pratama
Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014 – 2016**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2014	254.042.338.238	292.521.539.977	115,15 %
2015	455.206.091.566	442.640.808.166	97,24 %
2016	828.673.837.885	632.629.645.166	76,34 %

Sumber: Pusat Data dan Informasi

Dari tabel realisasi dapat dilihat bahwa penerimaan pajak penghasilan setiap tahun selalu naik. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya, sehingga penerimaan pajak penghasilan stabil.

Ditinjau dari segi nominalnya:

1. Target penerimaan pajak penghasilan pada tahun 2014 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih tercatat Rp254.042.338.238,- dan yang direalisasikan sebesar Rp 292.521.539.977,- atau sebesar 115,15 %. Nilai sebesar 115,15 % berada di atas 100 % berarti target pajak dalam membantu Wajib Pajak tahun 2014 mencapai target.

2. Tahun 2015 target penerimaan pajak penghasilan tercatat Rp455.206.091.566,- dan yang direalisasikan sebesar Rp442.640.808.166,- atau sebesar 97,24 %. Nilai sebesar 97,24 % berada di bawah 100 % berarti target pajak dalam membantu Wajib Pajak tahun 2015 belum mencapai target.
3. Tahun 2016 target penerimaan pajak penghasilan tercatat Rp828.673.837.885,- dan yang direalisasikan sebesar Rp632.629.645.166,- atau sebesar 76,34 %. Nilai sebesar 76,34 % berada di bawah 100 % berarti target pajak dalam membantu Wajib Pajak tahun 2016 belum mencapai target.

Analisis Kepatuhan Wajib Pajak

Di bawah ini dipaparkan mengenai data Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016.

Tabel 16 Data Kepatuhan Wajib Pajak

No	Keterangan	2014	2015	2016
1	Wajib Pajak Terdaftar	76.891	81.312	85.651
2	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	44.028	42.798	45.103
3	Wajib Pajak Patuh	24.999	26.317	27.656
4	Wajib Pajak Tidak Patuh	19.029	16.481	17.447
5	Pencapaian % (3:2)	57%	61%	61%

Sumber: KPP Pratama Cempaka Putih

Berdasarkan tabel 16 realisasi kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui jumlah Wajib Pajak terdaftar:

1. Tahun 2014 jumlah Wajib Pajak Terdaftar sebesar 76.891 sedangkan jumlah Wajib Pajak Terdaftar SPT sebesar 44.028. Kemudian, jumlah Wajib Pajak yang patuh adalah 24.999 dan jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh 19.029, berarti tingkat persentase = $\frac{24.999}{44.028} \times 100\% = 57\%$ Nilai sebesar 57 % berada di bawah 60 %, berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan tidak efektif.
2. Tahun 2015 jumlah Wajib Pajak Terdaftar sebesar 81.312 sedangkan jumlah Wajib Pajak Terdaftar SPT sebesar 42.798. Kemudian, jumlah Wajib Pajak yang patuh adalah 26.317 dan Jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh 16.481, berarti tingkat persentase = $\frac{26.317}{42.798} \times 100\% = 61\%$ Nilai sebesar 61 % berada di antara rentang 60 % s.d. 80 %, berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan kurang efektif.
3. Tahun 2016 jumlah Wajib Pajak Terdaftar sebesar 85.651 sedangkan jumlah Wajib Pajak Terdaftar SPT sebesar 45.103. Kemudian, jumlah Wajib Pajak yang patuh adalah 27.656 dan Jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh 17.447, berarti tingkat persentase = $\frac{27.656}{45.103} \times 100\% = 61\%$ Nilai sebesar 61 % berada di antara rentang 60 % s.d. 80 %, berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan kurang efektif.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Account Representative berada pada kategori cukup baik. Meskipun demikian, beberapa indikator masih menunjukkan adanya keterbatasan, terutama dalam aspek pengelolaan dan pemutakhiran data Wajib Pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa fungsi pengawasan belum sepenuhnya didukung oleh sistem informasi yang optimal.

Kondisi tersebut berimplikasi pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih berada pada kategori kurang efektif. Kepatuhan yang belum optimal dapat disebabkan oleh keterbatasan pengawasan serta kurangnya pemahaman Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan. Dalam hal ini, peran AR sebagai fasilitator dan edukator menjadi sangat penting.

Di sisi lain, pencapaian target penerimaan pajak yang cenderung menurun menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara potensi dan realisasi penerimaan. Hal ini dapat dikaitkan dengan tingkat kepatuhan yang belum maksimal serta keterbatasan dalam penggalan potensi pajak.

Dengan demikian, peningkatan kinerja Account Representative, khususnya dalam aspek pengawasan berbasis data dan sosialisasi perpajakan, menjadi langkah strategis dalam mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak sekaligus optimalisasi penerimaan pajak.

IV. KESIMPULAN

Akumulasi tanggapan responden mengenai kinerja Account Representative sebesar 72,89% menunjukkan bahwa KPP Pratama Jakarta Cempaka Putih pada umumnya telah memiliki kinerja Account Representative yang baik.

Ditinjau dari segi persentase target penerimaan pajak penghasilan: Target penerimaan pajak penghasilan pada tahun 2014 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih sebesar 115,15 % berarti target pajak dalam membantu Wajib Pajak tahun 2014 mencapai target. Tahun 2015 target penerimaan pajak penghasilan sebesar 97,24 % berarti target pajak dalam membantu Wajib Pajak tahun 2015 belum mencapai target. Tahun 2016 target penerimaan pajak penghasilan sebesar 76,34 % berarti target pajak dalam membantu Wajib Pajak tahun 2016 belum mencapai target.

Dengan kepatuhan Wajib Pajak : Tahun 2014 jumlah Wajib Pajak Terdaftar sebesar 57 % berada di bawah 60 %, berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan tidak efektif. Tahun 2015 jumlah Wajib Pajak Terdaftar sebesar 61 % berada di antara rentang 60 % s.d. 80 %, berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan kurang efektif. Tahun 2016 jumlah Wajib Pajak Terdaftar sebesar 61 % berada di antara rentang 60 % s.d. 80 %, berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan kurang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhadiah. 2012. *Pembinaan Kemampuan Menulis Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-11. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Muyassaroh, Etty. 2012. *Panduan Menghitung dan Melaporkan Pajak Pribadi bagi Pemilik NPWP*. Jakarta: Pustaka Yustisia.
- Muzammil, Choerul. 2016. *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Nugroho, Suryo Dwianto Agung. 2009. *Cara Mudah Menghitung Pajak Pribadi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, Siti. 2008. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saptono, Prianto Budi. 2016. *Manajemen Pajak*. Jakarta: Pratama Indomitra Konsultan.

- Sedarmayanti. 2011. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan serta Meningkatkan Kinerja untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Silaen, Sofar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Edisi Revisi. Jakarta: In Media.
- Sianipar, Anton Zulkarnain, dkk. 2026. STRATEGI PENULISAN DAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DI ERA DIGITAL. Banyumas : PT. Revormasi Jangkar Philosophia
- Sianipar, Anton Zulkarnain, dkk. 2026. METODOLOGI PENELITIAN: Konsep, Metode, dan Implementasi dalam Penelitian Ilmiah. Banyumas : PT. Revormasi Jangkar Philosophia
- Tim Redaksi. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Buku Brand Management dan Strategy*. Edisi Ke-2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uha, Ismail Nawawi. 2015. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Edisi Ke-11. Jakarta: Salemba Empat.