

ACCOUNT REPRESENTATIVE SEBAGAI JEMBATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK (?)

Ismayantika Dyah Puspasari ¹
Erna Puspita ²
Dyah Ayu Paramitha ³
Dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui seberapa jauh pemahaman wajib pajak tentang Account Representative. (2) Menganalisis sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Pare dan Kediri kepada calon wajib pajak tentang tugas Account Representative. (3) Menganalisis sampai sejauh mana pemanfaatan AR oleh wajib pajak. (4) Menganalisis pelaksanaan tugas AR dalam kaitannya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan paradigma fenomenologis. Informan merupakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pare dan Kediri dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Kesimpulan hasil penelitian adalah informan Wajib Pajak sama sekali tidak mengetahui tentang AR maupun tugas-tugasnya. Informan Wajib Pajak juga tidak pernah mendapatkan sosialisasi mengenai AR dan tugas-tugasnya dari KPP. Sehingga WP tidak memanfaatkan fasilitas pelayanan dari AR, meskipun salah satu informan pada akhirnya memperoleh fasilitas pelayanan tersebut ketika mengikuti Tax Amnesty. Jadi dapat dikatakan bahwa Account Representative (AR) bukan merupakan penyebab utama timbulnya kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kata kunci: Account Representative, kepatuhan WP, kewajiban perpajakan

ABSTRACT

The purpose of this study are (1) To find out how far understanding taxpayers about Account Representative. (2) Analyzing the socialization conducted by KPP Prataa Pare and Kediri to prospective taxpayers about Account Representative duties. (3) Analyzing to what extent the utilization of AR by the taxpayer. (4) Analyze the implementation of AR tasks in relation to improve taxpayer compliance.

This research approach uses qualitative research with phenomenological paradig. Informants are taxpayers registered in KPP Pratama Pare and Kediri with data collection using observation techniques, interviews and documentation.

Conclusion of research result is the taxpayer's informant has no knowledge about AR nor the duties. Taxpayer informants also never get socialization ababout AR and duties of KPP. So the taxpayer does not utilize the service facility of AR, although one of the informants in the end get the service facility during the tax amnesty. So, it can be said that Account Representative (AR) is not the main cause of taxpayer (WP) compliance in carrying out its tax obligations.

Key Words: Account Representative, the main cause of taxpayer, tax obligations

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan bahwa penerimaan pajak merupakan sumber yang sangat penting bagi peningkatan pembangunan daerah dan negara secara keseluruhan. Dari seluruh jumlah pendapatan negara yang tercatat dalam APBN, pajak merupakan sumber terbesar yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara yaitu sebesar 78 persen (IAI, 2013). Jumlah ini tentu belum bisa menjadi kepuasan tersendiri bagi pemerintah karena masih banyak faktor yang harus diperhatikan dalam meningkatkan penerimaan pajak. Seiring dengan berkembangnya lingkungan dan dunia usaha, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai pelaksana tugas pokok Departemen Keuangan dibidang penerimaan negara yang berasal dari pajak dituntut untuk menyempurnakan struktur

organisasinya dengan tujuan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Hal ini terlihat pada tahun 2002, DJP telah melakukan restrukturisasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi (Santoso, 2010). Tujuan dari modernisasi ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan dan peningkatan produktivitas pegawai pajak.

Hal yang paling penting dalam modernisasi adalah pajak menjadi berbasis fungsi yaitu mengutamakan aspek pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak (WP) dengan didukung fungsi lain yaitu melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan pajak (Santoso, 2010). Melihat fungsi pajak yang begitu kompleks dalam modernisasi, maka Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan

berbagai pendekatan kepada wajib pajak agar tercapainya pelaksanaan aspek pelayanan. Agar perubahan yang dilakukan oleh DJP dapat berjalan dengan baik, maka dalam modernisasi ini dilakukan beberapa perubahan salah satu diantaranya adalah dengan membedakan unit Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan segmentasinya menjadi tiga jenis, yaitu KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama. Dengan pemecahan kantor pelayanan pajak berdasarkan jenis WP, maka setiap KPP dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara terstruktur. Perbaikan lainnya adalah dengan menyempurnakan kualitas sumber daya manusia pada lingkungan DJP. Hal ini sangat penting kaitannya dengan sistem modernisasi yang dilaksanakan oleh DJP berkaitan dengan aspek pelayanan. Salah satu perbaikannya adalah dengan adanya *Account Representative* (AR) yang memiliki tugas untuk menjembatani, melayani serta mengawasi wajib pajak dalam memperoleh hak dan melaksanakan tiga kewajiban WP yaitu menghitung, menyetor dan melapor.

Fungsi lain AR adalah memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberikan peraturan-peraturan terbaru kepada wajib pajak serta mengawasi kepatuhan WP. Hal ini erat kaitannya dengan sistem *self assessment* sesuai dengan UU Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP bahwa kewajiban wajib pajak meliputi tiga hal yaitu menghitung sendiri pajak terutang dan pajak yang harus dibayarkan, membayar sendiri besarnya pajak kurang bayar dan melaporkan SPT Masa dan Tahunan. Tentu dengan tiga kewajiban WP, peran *Account Representative* dalam membantu peningkatan kepatuhan WP sangatlah penting. Selain memberikan pelayanan berupa konsultasi kepada WP, AR juga berperan dalam mengawasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga *Account Representative* dituntut untuk mengenal, dekat dan paham dengan kondisi wajib pajak.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa peran *Account Representative* yaitu sebagai pihak yang memberikan pelayanan dan menjembatani antara Direktorat Jenderal Pajak dan wajib pajak sangat penting, terlebih lagi dilihat dari jumlah wajib pajak yang terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah WP tentu akan meningkatkan jumlah penerimaan negara di sektor perpajakan, tetapi hal tersebut bukan satu-satunya faktor pendorong yang dapat meningkatkan penerimaan pajak. Faktor lainnya adalah dari tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan penghitungan dan pembayaran. Pajak yang selalu memiliki peraturan baru menjadikan wajib pajak harus

terus *update* terhadap perkembangan tersebut, tetapi pada kenyataannya banyak wajib pajak banyak yang tidak mengetahui perkembangan dan perubahan peraturan perpajakan tersebut, baik yang berupa Peraturan Pemerintah maupun Keputusan Kementerian Keuangan.

Diawal kepemilikan status sebagai wajib pajak, WP berhak tahu tentang apa yang dimaksud dengan *Account Representative*, apa saja tugas *Account Representative* dan hak apa yang diperoleh wajib pajak atas tersedianya pelayanan yang dilakukan oleh AR. Hal ini didukung oleh pendapat Dan L. Schisler yang menyatakan bahwa “*there are three major participants that affect the level of tax compliance: (1) the government; (2) tax preparers; and (3) taxpayers*” (Schisler dalam Santoso, 2010:2). Namun kenyataan di lapangan bahwa banyak wajib pajak yang tidak tahu tentang *Account Representative* bahkan mereka tidak mengetahui bahwa KPP memberikan fasilitas berupa pelayanan melalui *Account Representative* yang dapat membantu wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Dari kenyataan yang ditemui di lapangan dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* belum bisa memaksimalkan tugasnya atas pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa keberadaan *Account Representative* sangatlah penting bagi wajib pajak dan pemerintah, karena dengan dilakukannya pengawasan secara langsung oleh AR terhadap wajib pajak, maka kemungkinan adanya kesalahan penghitungan maupun ketidakpatuhan lainnya akan seminimal mungkin. Berdasarkan dari penjelasan latar belakang di atas, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *Account Representative* dengan judul “*Account Representative*(AR) Sebagai Jembatan Kepatuhan Wajib Pajak?”.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di lapangan seperti yang dijelaskan pada latar belakang, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) Bagaimana pemahaman wajib pajak tentang *Account Representative*? (2) Bagaimana sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Pare dan Kediri kepada calon wajib pajak yang berhubungan dengan tugas AR? (3) Bagaimana pemanfaatan tugas AR oleh wajib pajak? (4) Bagaimana AR melaksanakan tugasnya terhadap wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan ?

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi dan Fungsi Pajak

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi

atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak memiliki fungsi strategis bagi pembangunan suatu Negara. Menurut IAI (2013 : 2), fungsi pajak sebagai berikut:

- Fungsi penerimaan (*budgetair*), di mana pajak merupakan sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- Fungsi mengatur (*regulatoir*), sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.
- Fungsi redistribusi, sebagai alat pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.
- Fungsi demokrasi, merupakan wujud sistem gotong royong, fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut IAI (2013 : 9), berikut sistem pemungutan pajak yang berlaku saat ini:

- Official Assessment System*, memberikan kewenangan pada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.
- Self Assessment System*, memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
- Withholding System*, member kewenangan pada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Jenis-jenis Pajak

Secara umum, pajak dibagi menurut golongan, sifat, dan pemungutnya. Menurut IAI (2013 : 7-8), jenis dan pembagian pajak sebagai berikut:

- Menurut golongan, terdiri dari pajak langsung dan tidak langsung. Pajak langsung merupakan pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan, contohnya PPh. Pajak tidak langsung merupakan pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain, contohnya PPN.
- Menurut sifatnya, terdiri dari pajak subjektif dan objektif. Pajak subjektif, merupakan pajak yang berdasarkan pada subjeknya, contohnya PPh. Pajak objektif, merupakan pajak yang didasarkan pada objeknya, contohnya PPN dan PPn BM.

- Menurut pemungutnya, terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, contohnya PPh, PPN & PPn BM, dan Bea Materai. Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, contohnya pajak reklame, pajak hotel dan restoran.

Wajib Pajak

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, 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.

Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2006: 10), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan kepatuhan materiil adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan.

Burton (2005) dalam Amilin dan Anisah (2008), menjelaskan ada tiga kriteria wajib pajak patuh berdasarkan peraturan perpajakan, yaitu (1) tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengawasi atau menunda pembayaran pajak, dan (3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dalam bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun.

Account Representative (AR) dan Tugasnya

Dalam Kantor Pelayanan Pajak modern, tidak ada lagi pembagian seksi berdasarkan jenis pajak, melainkan berdasarkan fungsi. Setiap wajib pajak ditangani oleh petugas pajak yang disebut *Account Representative*. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK01/2008 dalam Denziana dan Sutanto (2015), *Account Representative* adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern. *Account Representative* (AR) berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh AR dilakukan berdasarkan jenis usaha, sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja, karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

AR adalah penghubung antara KPP dan Wajib Pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Selain itu, AR juga bertanggung jawab agar Wajib Pajak mendapatkan haknya secara transparan, karena AR memang dikembangkan untuk melayani Wajib Pajak secara prima, dengan memenuhi kebutuhan akan fasilitas yang diharapkan dan memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak. AR juga memiliki fungsi pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Fungsi ini dilakukan agar dapat mengawasi dan menghimbau wajib pajak atas pelaporan dan pembayaran perpajakan sehingga sesuai dengan peraturan perundangan-undangan perpajakan yang berlaku.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam Amilin dan Anisah (2008), AR adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu. Pelayanan kepada wajib pajak meliputi pemberian himbauan mengenai kewajiban pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) Masa dan Tahunan serta mengenai pelunasan tunggakan pajak, selain juga memberikan pelayanan dalam membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25. Konsultasi yang diberikan kepada wajib pajak menyangkut ketentuan perpajakan dan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan lainnya yang dapat dilakukan melalui tatap muka atau telepon.

Peran *Account Representative* lainnya adalah melakukan pengawasan dalam pembuatan nota perhitungan penerbitan surat tagihan pajak, surat pemberitahuan perubahan besarnya angsuran PPh pasal 25, penyeteroran

pajak dan pelaporan SPT masa dan Tahunan, serta pemeriksaan dan atau penyidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan 4 tahapan utama penelitian yaitu:

1. Tahap identifikasi. Menjelaskan fenomena penelitian, rumusan masalah dan tujuan penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan studi kepustakaan dan identifikasi variabel yang akan diteliti.
2. Tahap pengambilan data. Menjelaskan pengambilan dan pengumpulan data yaitu data primer dari Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Pare dan Kediri yang merupakan WP Badan.
3. Tahap pengolahan data. Data yang diperoleh akan dipisahkan berdasarkan penjelasan dari wajib pajak, siapa yang sudah paham tentang AR dan siapa yang belum.
4. Tahap analisis dan kesimpulan. Menjelaskan secara deskriptif dari hasil penemuan data yaitu berupa hasil wawancara dan observasi dari kesaksian wajib pajak yang dituliskan dengan kata-kata dan kemudian dibuat kesimpulan.

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan terhadap wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare dan Kediri. Penelitian dilakukan pada lokasi usaha masing-masing informan.

Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang didasarkan pada paradigma fenomenologis, yakni penelitian yang diawali dengan melihat fenomena atau kasus yang terjadi di lapangan yang kemudian diteliti untuk memperoleh kebenaran akan masalah dan pemecahannya. Pada fenomena penelitian ini yang menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian adalah bagaimana sejauh ini sosialisasi yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Pare dan Kediri tentang tugas *Account Representative* terhadap wajib pajak.

Proses Pengumpulan dan Analisis Informasi

1. Proses Pengumpulan Informasi
 - a. Observasi. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi dilakukan oleh peneliti karena penelitian ini berkenaan dengan perilaku manusia dan proses kerja.
 - b. Wawancara. Proses wawancara digunakan dalam penelitian ini karena peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk

menemukan permasalahan yang harus diteliti secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Terdapat keyakinan pada diri peneliti bahwa nantinya apa yang dinyatakan oleh subyek penelitian (wajib pajak) kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya sehingga hasilnya dijadikan sebagai sumber utama dalam penulisan hasil penelitian.

- c. Dokumentasi. Peneliti melakukan dokumentasi dengan cara mengumpulkan informasi yang dapat diperoleh melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, pengambilan foto saat wawancara berlangsung, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.
2. Analisis Informasi
 - a. Reduksi Data. Merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.
 - b. Penyajian Data. Kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data bisa berupa teks naratif, matriks, grafik maupun bagan.

Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan

Pada penarikan kesimpulan, untuk penelitian kualitatif disampaikan secara naratif, yakni dengan menggunakan penjelasan berupa kata-kata. Dalam penyampaian secara naratif, kesimpulan dibuat berdasarkan data yang diperoleh, baik dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Subjek penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Pare dan Kediri baik wajib pajak Badan maupun Orang Pribadi. Kriteria dalam pemilihan informan pada penelitian ini antara lain:

1. Wajib Pajak telah terdaftar di KPP Pratama Paredan Kediri setidaknya satu tahun kalender (12 bulan).
2. Usaha wajib pajak Orang Pribadi dan Badan meliputi daerah wilayah kerja KPP Pratama Pare dan Kediri yaitu Kota Kediri, Kabupaten Kediri dan Kabupaten Nganjuk.

Berikut merupakan data informan dalam penelitian ini:

Tabel 1
Data Informan

No.	Nama Wajib Pajak	Usaha/ Pekerjaan	Alamat
1.	CV. Usaha dan Doa (UDO)	UDO Futsal	Jln. Semeru No. 63 Kediri
		UDO Grosir AMDK	Jln. Dr. Saharjo No. 26
		Adantik	Puko Kawi No. 05 Kediri
		U-Max Rental Mobil	Jln Semeru No. 65 Kediri
		U-Max Kursus Mengemudi	Jln. Semeru No. 63 Kediri
2.	Martatus Sholikah	CV. Anta Travel	Bangsai Kediri
3.	Wijit Suyitno	CV. Nusantara Melabindo	Jl. R.A. Kartini km. 17 Plemahan

Tehnik penelitian menggunakan wawancara mendalam terhadap informan di masing-masing tempat usaha informan. Informan diberikan pertanyaan sesuai dengan fokus penelitian dan jawaban yang diberikan oleh informan langsung ditulis oleh peneliti.

Deskripsi Data Hasil Penelitian

Berikut disajikan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh fenomenolog kepada informan.

1. CV. Usaha dan Doa

- Fenomenolog : Selamat siang bu Atina, maaf mengganggu waktunya.
- Ibu Atina : Iya selamat siang mbak..tidak mengganggu mba..Gimana ya? Ada yang bisa saya bantu mbak.
- Fenomenolog : Saya mau bertanya mengenai AR kepada ibu.
- Ibu Atina : Oh iya mba.. silahkan duduk dulu.
- Fenomenolog : Ini CV Usaha dan Doa milik ibu beroperasi sudah lama berdirinya? Dan bergerak dibidang usaha apa ya bu?
- Ibu Atina : Lumayan lama sih mba.. tahun 2014, fokusnya sih ke usaha jasa.. tapi lama-lama merambah ke usaha dagang juga.
- Fenomenolog : Kalau boleh tau usahanya apa saja ya bu?
- Ibu Atina : Ada Futsal, Rental mobil, Kursus mengemudi, distributor air minum dalam kemasan, Rental DVD VCD dan cafe
- Fenomenolog : Itu semua ada di Kediri apa di luar kota Kediri juga bu?

- Ibu Atina : Dimana – mana mbak, nggak disatu tempat, ada yang di Kota Kediri ada yang di Kabupaten Kediri, di Nganjuk juga ada tapi masih kontrak disana.
- Fenomenolog : Berarti punya NPWP CV bu?
- Ibu Atina : Hehehe.. ya punyalah mbak.
- Fenomenolog : Apakah Ibu tahu apa yang dimaksud dengan AR (*Account Representative*) ?
- Ibu Atina : Enggak ngerti mbak. Emang AR apaan mbak ?
- Fenomenolog : AR itu petugas kantor pajak yang memiliki kewajiban untuk memberikan penjelasan tentang ketentuan perpajakan seperti cara pengisian SPT atau yang lainnya kepada wajib pajak ketika wajib pajak mengalami kesusahan dalam memahami perpajakan, selain itu AR wajib mengingatkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dan pelaporan SPT masa dan tahunan.
- Ibu Atina : Oallah, iya tau mbak pas pertama ngisi SPT aku pernah bingung cara ngisi SPT, kemudian saya tanya ke pegawai pajak dan diberikan penjelasan, tapi nggak tau itu AR atau bukan.
- Fenomenolog : Berarti anda pernah dibantu cuma tidak tahu dia bagian apa?
- Ibu Atina : Iya Mbak.
- Fenomenolog : apakah awal menjadi wajib pajak, ibu tidak diberikan pengarahan tentang AR ?
- Ibu Atina : tidak diberikan pengarahan tentang AR, Cuma dibantu tentang cara mengisi SPT sama pegawainya.
- Fenomenolog : Apakah Ibu pernah melakukan kesalahan hitung ataupun tulis saat pelaporan SPT ?
- Ibu Atina : Oh iyo, pernah mbak. Sekali saat pertama ngisi SPT, kan baru pertama ngisi SPT dadi yo wajar lek salah.
- Fenomenolog : Selama ini, apakah ibu tidak pernah diberitahu tentang fasilitas bantuan dari AR ketika ibu melakukan kesalahan dalam pelaporan SPT ?
- Ibu Atina : gak pernah
- Fenomenolog : Berarti selama ini tiap bulan maupun tahun gak pernah diingatkan melalui pesan pribadi oleh AR?
- Ibu Atina : Gak pernah sama sekali.
- Fenomenolog : Apakah pernah ada sosialisasi dari KPP Pratama Kediri ?
- Ibu Atina : pernah dapat undangan dari KPP Pratama Kediri bulan September 2016, cuman waktu itu aku gak bisa hadir.
- Fenomenolog : Perihal undangannya tentang sosialisasi apa bu ?
- Ibu Atina : eeeemmm, iku lo mbak. Seingat saya tentang Tax Amnesty.
2. Ibu Mar'atus Sholikhah
- Fenomenolog : Selamat siang Ibu Mar'atus Sholikhah.
- Ibu Mar'atus : Iya betul, siang mbak
- Fenomenolog : Maaf Bu, saya tidak mengganggu waktunya kan?
- Ibu Mar'atus : Sebetulnya mengganggu, tapi tidak apa-apa.
- Fenomenolog : Baik, ee... gini Bu, saya dari UNP Kediri mau melakukan wawancara yang kemarin sudah saya ajukan ke Ibu. Eeehm, saya mau bertanya, Ibu punya usaha di Kota Kediri?
- Ibu Mar'atus : Iya, ada.
- Fenomenolog : Itu berbentuk badan atau orang pribadi.
- Ibu Mar'atus : Badan.
- Fenomenolog : Badan, kalau boleh tau usahanya dalam bidang apa ya Bu?
- Ibu Mar'atus : Jasa Konsultan dan Konstruksi.
- Fenomenolog : eeehhm, konstruksi.... oyayaa, itu di Kota Kediri apa di Kabupaten?
- Ibu Mar'atus : Iyaa, di Kota Kediri.

- Fenomenolog : Ooo di Kota Kediri. Berarti Ibu NPWPnya NPWP Badan yaa?
- Ibu Mar'atus : Iyaa, betul.
- Fenomenolog : Baik. Eee Ibu tau nggak apa yang dimaksud dengan AR?
- Ibu Mar'atus : Apa itu mbak? Saya kog nggak tau yaa..
- Fenomenolog : Jadi gini Bu, *Account Representative*, *Account Representative* itu semacam *Customer Servicenya* dari KPP Pratama, eehm KPP. Jadi mereka itu memiliki kewajiban untuk melayani Ibu misalkan Ibu punya kesulitan dalam mengisi SPT ataupun menghitung. Dan mereka punya kewajiban untuk mengingatkan Ibu waktunya bayar pajak, waktunya lapor SPT, dan sebagainya melalui pesan pribadi.
- Ibu Mar'atus : Oooh iyaa...
- Fenomenolog : Apakah mungkin pernah dilayani petugas dari KPP?
- Ibu Mar'atus : Oooh, belum pernah.
- Fenomenolog : Belum yaa Ibu, ya?
- Ibu Mar'atus : Heeh.
- Fenomenolog : Baik. Eee, Ibu kalau lapor SPT pernah nggak ada kesalahan hitung atau kesalahan tulis di SPTnya?
- Ibu Mar'atus : Selama ini sih yang saya tau belum pernah, nggak pernah.
- Fenomenolog : Nggak pernah?
- Ibu Mar'atus : Heeh.
- Fenomenolog : Nggak pernah melakukan kesalahan?
- Ibu Mar'atus : Iya, iyaa karena kita biasanya sudah, pajaknya sudah langsung dipotong pada saat termin cair. Jadi tinggal, tinggal mindah angkanya aja, gitu.
- Fenomenolog : Ooo, berarti hasil pajaknya langsung ngambilnya dari pemotongan dengan rekanan itu?
- Ibu Mar'atus : Iyaa, iyaa betul.
- Fenomenolog : Ooo..... baik-baik. Pernah nggak Bu, diundang ada acara sosialisasi dari KPP misalkan tentang pengisian SPT dan sebagainya? Atau misalkan sosialisasi bahwa KPP memiliki *Account Representative* yang bisa membantu Wajib Pajak?
- Ibu Mar'atus : Belum,, belum pernah.
- Fenomenolog : Belum pernah, kalau mungkin sosialisasi yang lainnya?
- Ibu Mar'atus : Kalau sosialisasi yang lain pada saat itu pernah mengenai pemutihan. Tapi sudah beberapa tahun yang lalu sih.
- Fenomenolog : Ooo.... gitu. Berarti sosialisasinya diundangnya kalau misalkan ada event-event tertentu dari pihak KPP?
- Ibu Mar'atus : Iyaa.
- Fenomenolog : Iyaa iya iyaa. Baik Ibu, eehmm, terima kasih atas waktunya.
- Ibu Mar'atus : Sama-sama Mbak.
- Fenomenolog : Saya ucapkan terima kasih, selamat siang.
- Ibu Mar'atus : Ok, sukses.
3. Bapak Mustofa Assidiqi
CV. Nusantara Metalindo yang beralamat di Jl. R.A. Kartini KM. 15 Plemahan milik bapak Wiji Suyitnobergerak dalam bidang las but but atau peralatan besi kendaraan. Beberapa kali peneliti mendatangi informan, pemilik usaha tidak berada di tempat dan wawancara diwakilkan pada putra beliau yaitu Mustofa Assidiqi. Dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh hasil percakapan sebagai berikut:
- Fenomenolog : Selamat pagi bapak, maaf mengganggu waktunya.
- Bapak Mustofa : *hallaahh, rapopo mbak. Arep takon opo ?*
- Fenomenolog : begini pak, saya mau menanyakan beberapa pendapat bapak tentang *account representative*.
- Bapak Mustofa : opo wi ?
- Fenomenolog : sebelumnya bisa diceritakan tentang usaha bapak ?
- Bapak Mustofa : oh iya, usaha bengkel las kendaraan gitu mbak. Namanya CV. Nusantara Metalindo, *neng Plemahan kunu lo..*
- Fenomenolog : Bapak setiap bulan bayar pajak satu persen ya pak ?

Bapak Mustofa : iyalah mbak..
 Fenomenolog : bapak tadi mengatakan kalau tidak tahu AR itu apa, jadi begini pak,, AR itu petugas kantor pajak yang memiliki kewajiban untuk memberikan penjelasan tentang ketentuan perpajakan seperti cara pengisian SPT atau yang lainnya kepada wajib pajak ketika wajib pajak mengalami kesusahan dalam memahami perpajakan, selain itu AR wajib mengingatkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dan pelaporan SPT masa dan tahunan.

Bapak Mustofa : oaalllaah iku to AR.. iya mbak kemarin saya ikut tax amnesty soalnya sama masnya pajak direkomendasikan ikut tax amnesty, katanya data pembayaranku banyak yang ngawur, soalnya dulu kan yang ngurusi bapak dan beliau tidak tahu masalah pajak jadi bapak asal-asalan, lalu saya ikut TA itu, nah sekarang semenjak TA itu saya setiap bulan di sms

diingatkan waktunya bayar, waktunya lapor. Jadi masnya pajak itu ngingetin saya waktu bayar pajak bulanan dan tahunan.

Fenomenolog : oh begitu pak, berarti AR sudah melakukan tanggungjawabnya dengan baik ya pak meskipun itu baru tahun ini bapak mendapatkan fasilitas tersebut..

Bapak Mustofa : iya mbak benar..
 Fenomenolog : bapak pernah dapat undangan sosialisasi tentang pajak dari KPP ?

Bapak Mustofa : kalo saya seh enggak mbak, gak tau ya kalo bapak. Cuma bapak selama ini gak paham masalah bagituan, setahu saya gak pernah ikut bapak.

Fenomenolog : oh gitu ya pak,, baik pak terimakasih atas informasinya. Informasi ini sangat membantu kami.

Bapak Mustofa : iya mbak sama-sama.

Interpretasi Dan Pembahasan

Pada tabel di bawah ini disajikan Analisis fenomenologi berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini. Tabel 2. Kertas Kerja Analisis Fenomenologi

KESIMPULAN

Kesimpulan yang bisa diambil dari hasil wawancara dan analisis adalah sebagai berikut:

1. Terkait pemahaman wajib pajak tentang *Account Representative* adalah ketiga informan Wajib Pajak sama sekali tidak paham mengenai apa itu *Account Representative* (AR) maupun tugas-tugasnya.
2. Terkait sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Pare dan Kediri kepada calon wajib pajak tentang tugas *Account Representative* adalah ketiga informan Wajib Pajak tidak pernah mendapat sosialisasi dari KPP terkait apa itu AR dan tugas-tuganya. Ibu Atina pernah mendapat undangan sosialisasi akan tetapi tentang *Tax Amnesty*. Ibu Mar'atus pernah mendapat sosialisasi tapi tentang pemutihan. Dan Bapak Mustofa mengetahui tentang AR dengan sendirinya saat ikut *Tax Amnesty*.
3. Terkait pemanfaatan kewajiban AR oleh wajib pajak adalah Ibu Atina dan Ibu Mar'atus mengaku tidak pernah mendapatkan fasilitas pelayanan dari AR. Sedangkan Bapak Mustofa telah memperoleh fasilitas pelayanan dari AR, yaitu AR selalu mengingatkan waktu jatuh tempo pembayaran dan pelaporan pajak bulanan dan tahunan.
4. Terkait pelaksanaan tugas AR dalam kaitannya meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah Ibu Atina dan Ibu Mar'atus mengaku hanya mendapat pelayanan dari pegawai KPP jika datang ke kantor KPP saja. Sedangkan bagi Bapak Mustofa AR sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap WP. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa AR bukan merupakan penyebab utama timbulnya kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amilin dan Anisah, Nina. Persepsi Peran *Account Representative* pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Trikonomika*. ISSN: 1411-514X. Volume 7, Nomor 2, Desember 2008. Hal. 133-140.
2. Denziana, Angrita dan Sutanto, Handi. Pengaruh Peran *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. ISSN: 2087-2054. Volume 6, Nomor 1, Maret 2015. Hal. 1-22.
3. Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
4. Ikatan Akuntan Indonesia. 2013. *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu*. Surabaya: IAI.
5. Ikatan Akuntan Indonesia. 2013. *Susunan dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan*. Surabaya: IAI.
6. Nurmantu, Safri. 2006. *Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Granit.
7. Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
8. Santoso, Urip. 2010. Tanggapan Atas Pelaksanaan *Account Representative* oleh Wajib Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung). *Jurnal Sosialita Vol. 1*.
9. Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
10. PMK. 2012. Diunduh melalui web http://ketentuan.pajak.go.id/aturan/lampiran/Lampiran_II_29_PMK.01_2012.pdf pada tanggal 24 Juni 2017.