

Evaluasi Kinerja Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

Kurnia Wahdi

Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia
Makassar, Indonesia
kurnia.wahdi@gmail.com

ARTICLEDETAILS

History

Received : February
RevisedFormat : March
Accepted : April

Keywords :

Account Representative,
Fungsi Pelayanan dan
Konsultasi, dan Fungsi
Pengawasan dan Penggalian
Potensi.

ABSTRACTS

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui evaluasi kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama Makassar Utara. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pegawai dan Wajib Pajak. Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan dokumen yang berhubungan erat dengan penulisan ini. Setelah pengumpulan data melalui wawancara dan pengumpulan dokumen, selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis kuantitatif deskriptif. Wawancara dan pengumpulan data dilakukan dari bulan Agustus s.d September 2017. Hasil penelitian ini adalah pemisahan fungsi *Account Representative* terhadap *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi dan *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi memberikan nilai positif terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Makassar Utara.

©2018 STIM Lasharan Jaya Makassar

PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara merupakan salah satu KPP Pratama yang berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wilayah kerjanya tersebar di 6 kecamatan yang mencakup 63 kelurahan di kota Makassar dengan jumlah Wajib Pajak yang diawasi saat ini mencapai 130 ribu Wajib Pajak. Struktur organisasi KPP Pratama Makassar Utara terdiri dari Kepala Kantor dengan kelompok jabatan fungsional dan beberapa seksi, yaitu subbagian umum dan kepatuhan internal, seksi pengolahan data dan informasi, seksi pelayanan, seksi pemeriksaan, seksi penagihan, seksi ekstensifikasi, seksi pengawasan dan konsultasi I, II, III, dan IV.

Ujung tombak penerimaan pajak salah satunya berada di seksi pengawasan dan konsultasi yang anggotanya bernama *Account Representative*. *Account Representative* adalah penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak, dalam melakukan pengawasan dan konsultasi yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Dalam tugasnya, *Account Representative* menjalankan dua fungsi, yaitu fungsi pengawasan dan juga fungsi konsultasi yang sejak 8 tahun lalu kedua fungsi tersebut dijalankan secara bersamaan. Hal ini menjadi sumber timbulnya kondisi *conflict of interest* pada *Account Representative* dalam pelaksanaan tugasnya. Untuk itu dikeluarkanlah PMK Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal

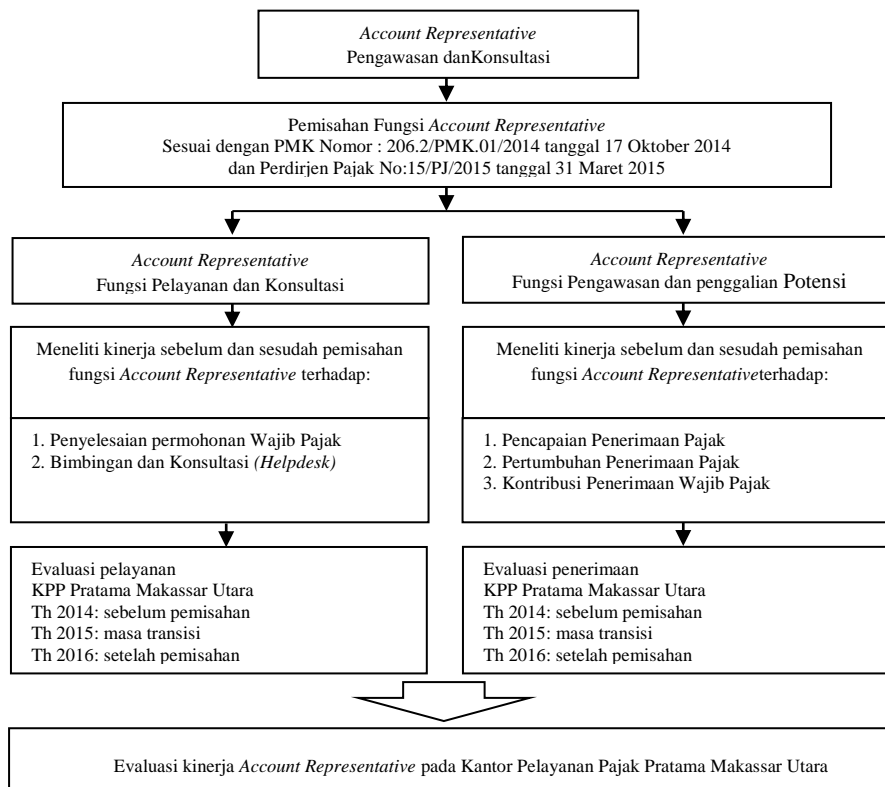
Direktorat Jenderal Pajak tanggal 17 Oktober 2014, menyatakan bahwa fungsi pelayanan dan pengawasan pada seksi pengawasan dan konsultasi dalam pengelolaan Wajib Pajak dipisahkan. Sehingga, kini *Account Representative* terdiri dari *Account Representative* yang menjalankan fungsi Pelayanan dan Konsultasi, dan *Account Representative* yang menjalankan fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi.

Atas pemisahan fungsi tersebut peneliti melakukan evaluasi terhadap kinerja *Account Representative* yang menjalankan Fungsi Pelayanan dan Konsultasi, dan *Account Representative* yang menjalankan Fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

TINJAUAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Menurut Suharyadi dalam Bappenas (2007:80) Evaluasi adalah suatu proses untuk membuat penilaian secara sistematis mengenai suatu kebijakan, program, proyek, atau kegiatan berdasarkan informasi dan hasil analisis dibandingkan terhadap relevansi, keefektifan biaya, dan keberhasilannya untuk keperluan pemangku kepentingan. Evaluasi meliputi mengukur dan menilai yang digunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Hubungan antara pengukuran dan penilaian saling berkaitan. Mengukur pada hakikatnya adalah membandingkan sesuatu dengan atau atas dasar ukuran atau kriteria tertentu (meter, kilogram, takaran dan sebagainya), pengukuran bersifat kuantitatif. Sedangkan menilai itu mengandung arti, mengambil keputusan terhadap sesuatu yang berdasarkan pada ukuran baik atau buruk, sehat atau sakit, pandai atau bodoh dan sebagainya, dan penilaian tersebut bersifat kualitatif. Metode yang paling baik dalam evaluasi adalah kombinasi dari metode kuantitatif dan kualitatif. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Arikunto (2009:3) bahwa mengukur adalah, membandingkan sesuatu dengan satu ukuran (bersifat kuantitatif), menilai adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik atau buruk (bersifat kualitatif), dan evaluasi meliputi kedua langkah tersebut di atas.

Berdasarkan bahasan di atas, maka kerangka berfikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian terhadap kinerja *Account Representative*. Pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2013:29) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Adapun menurut Indriantoro dan Supomo (2016) penelitian deskriptif (*descriptive research*) merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi.

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *current status* dari subyek yang diteliti. Tipe penelitian ini umumnya berkaitan dengan opini (individu, kelompok, atau organisasional), kejadian, atau prosedur (Indriantoro dan Supomo, 2016).

Untuk memperoleh informasi data yang baik dan tepat, penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data yaitu melakukan pengamatan dan wawancara kepada *key informant* diantaranya adalah *Account Representative*, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan Wajib Pajak, adapun sumber data berupa data primer dan sekunder yang berkaitan langsung dengan KPP Pratama Makassar Utara.

HASIL PENELITIAN

Account Representative Fungsi Pelayanan dan Konsultasi

Account Representative yang menjalankan fungsi Pelayanan dan Konsultasi, mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak maupun bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak. Fungsi tersebut dijalankan oleh *Account Representative* yang berada di Seksi Pengawasan dan Konsultasi I. Penelitian evaluasi kinerja *Account Representative* fungsi pelayanan dan konsultasi dilakukan terhadap penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk), penyelesaian Surat Keterangan Fiskal (SKF) dan Bimbingan dan Konsultasi kepada Wajib Pajak. Hasil penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

a. Penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk)

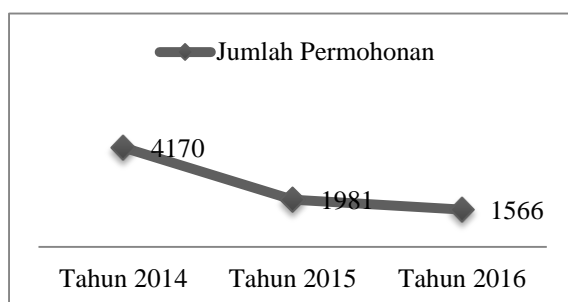
Pemindahbukuan adalah suatu proses pemindahbukuan penerimaan pajak untuk dibukukan pada penerimaan pajak yang sesuai (PMK-242/PMK.03/2014), dimana jangka waktu penyelesaian selama 1 bulan. Permohonan Pemindahbukuan (Pbk) ini diproses oleh *Account Representative* yang berada di Seksi Pengawasan dan Konsultasi I. Jumlah Wajib Pajak yang melakukan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) dari tahun 2014 s.d 2016 mengalami penurunan setiap tahunnya. Berikut adalah tabel dan grafik penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) di KPP Pratama Makassar Utara:

Tabel 2. Penyelesaian Pemindahbukuan (PBk)

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN
2014	4170
2015	1981
2016	1566

Sumber : Seksi Pelayanan KPP Pratama Makassar Utara

Uraian penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) pada tabel 2 diatas jika digambarkan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik Penyelesaian Pemindahbukuan (PBk)

Sumber: Data diolah, 2017.

Pada Tabel 2 diatas menggambarkan jumlah penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) selama 3 (tiga) tahun dari tahun 2014 s.d 2016. Berdasarkan gambar 2 diatas diketahui adanya penurunan penyelesaian atas permohonan Wajib Pajak yang mengajukan Pemindahbukuan (Pbk) di KPP Pratama Makassar Utara.

b. Penyelesaian Surat Keterangan Fiskal (SKF)

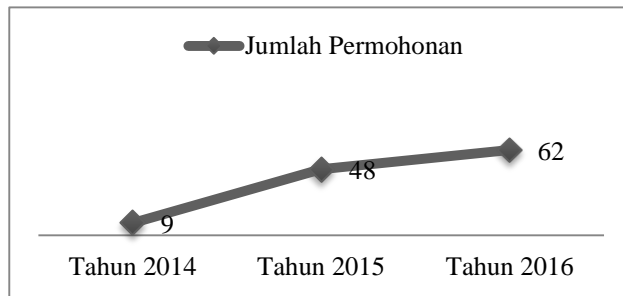
Surat Keterangan Fiskal (SKF) adalah surat yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak yang berisi keterangan mengenai pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak untuk masa pajak dan tahun pajak tertentu (PER-32/PJ/2014), dimana jangka waktu penyelesaian selama 15hari kerja. Permohonan SKF ini diproses oleh *Account Representative* yang berada di Seksi Pengawasan dan Konsultasi I. Jumlah Wajib Pajak yang melakukan permohonan Surat Keterangan Fiskal dari tahun 2014 s.d 2016 mengalami kenaikan. Berikut adalah tabel dan grafik penyelesaian atas permohonan SKF di KPP Pratama Makassar Utara:

Tabel 3. Penyelesaian Surat Keterangan Fiskal (SKF)

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN
2014	9
2015	48
2016	62

Sumber : Seksi Pelayanan KPP Pratama Makassar Utara

Uraian penyelesaian SKF pada tabel 3 diatas jika digambarkan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. Grafik Penyelesaian Surat Keterangan Fiskal (SKF)

Sumber: Data diolah, 2017.

Pada Tabel 3 diatas menginformasikan jumlah penyelesaian SKF yang di ajukan oleh Wajib Pajak selama 3tahun dari tahun 2014 s.d 2016. Berdasarkan gambar 3 diatas diketahui adanya peningkatan penyelesaian atas permohonan Wajib Pajak yang mengajukan SKF di KPP Pratama Makassar Utara.

c. Bimbingan dan Konsultasi

Penyelenggaraan bimbingan dan konsultasi (*helpdesk*) dilaksanakan oleh *Account Representative* yang berada di Seksi Pengawasan dan Konsultasi I. *Account Representative* yang ditugaskan di Seksi Pengawasan dan Konsultasi I berjumlah 8orang pegawai. Dalam menjalankan layanan*helpdesk*, *Account Representative* yang bertugas dibagi dalam 2 sesi. Sesi pertama bertugas mulai pukul 08.00 s.d 12.00 wita dan sesi kedua bertugas mulai pukul 12.00 s.d 16.00 wita. Dalam satu sesi terdapat 2orang pegawai *Account Representative* yang betugas melayani Wajib Pajak, jumlah petugas ini dapat disesuaikan sesuai situasi dan kondisi, khususnya di waktu-waktu tertentu jika kondisi Wajib Pajak yang melakukan bimbingan dan konsultasi meningkat. Pengaturan jadwal dibagi 2 sesi dengan jumlah petugas yang memadai, dimaksudkan agar Wajib Pajak yang mengantre tidak menunggu tertalu lama, begitupun dengan *Account Representative* dilakukan jadwal secara bergantian dimaksudkan agar *Account Representative* yang bertugas tetap terjaga kualitas layanannya dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak.

Kebutuhan Wajib Pajak terhadap informasi perpajakan di KPP Pratama Makassar Utara tergolong tinggi. Rata-rata jumlah Wajib Pajak yang melakukan konsultasi tiap bulan kurang lebih 1500 Wajib Pajak. Jika dalam satu bulan dihitung 20 hari kerja, artinya dalam satu hari jumlah Wajib Pajak yang datang dan memanfaatkan informasi di meja *helpdesk* berjumlah 75 Wajib Pajak, dimana 70-80% yang memanfaatkan informasi di *helpdesk* adalah Wajib Pajak yang bersangkutan, dan sisanya adalah Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan.

Account Representative Fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi

Account Representative yang menjalankan fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi Wajib Pajak, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak. Hal tersebut dijalankan oleh *Account Representative* yang berada di Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, dan IV. Penelitian evaluasi kinerja pada *Account Representative* fungsi pengawasan dan penggalian potensi dilakukan terhadap pencapaian penerimaan pajak, pertumbuhan penerimaan pajak, dan kontribusi penerimaan pajak baik

kontribusi berdasarkan jenis pajak maupun perjenis wajib pajak. Hasil penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

d. Pencapaian Penerimaan Pajak

Salah satu bentuk kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah tercapainya target penerimaan. Selama periode tahun 2014 s.d. 2016 penerimaan DJP belum mencapai target yang diharapkan. Secara rata-rata pencapaian target dibawah 95%. Begitupun juga dengan target KPP Pratama Makassar Utara dalam 3 (tiga) tahun terakhir, yaitu periode tahun 2014 s.d. 2016 target yang diamanahkan belum mencapai 100%. Berikut adalah tabel dan grafik Pencapaian Penerimaan KPP Pratama Makassar Utara untuk periode tahun 2014 s.d. 2016.

Tabel 4. Pencapaian Penerimaan Pajak

Tahun	Target	Realisasi	Pencapaian
2014	612,866,353,000	610,243,904,882	99.57%
2015	969,887,648,000	886,204,189,503	91.37%
2016	1,286,550,000,000	1,141,877,751,223	88.76%

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Makassar Utara, 2017

Pada Tabel 4 diatas menggambarkan pencapaian penerimaan pajak KPP Pratama Makassar Utara. Bila dilihat dari tahun 2014 s.d 2016 target penerimaan pajak setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan.

e. Pertumbuhan Penerimaan Pajak

Meskipun KPP Pratama Makassar Utara belum mencapai target yang ditetapkan pada tahun 2014 s.d. 2016 bukan berarti realisasi penerimaan tidak mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan penerimaan pajak di KPP Pratama Makassar Utara dalam 3 (tiga) tahun terakhir, yaitu periode tahun 2014 s.d. 2016 digambarkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut:

Tabel 5. Pertumbuhan Penerimaan Pajak

Tahun	Realisasi	Pertumbuhan
2014	610,243,904,882	26.62%
2015	886,204,189,503	45.22%
2016	1,141,877,751,223	28.85%

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Makassar Utara, 2017

Diketahui bahwa nilai pertumbuhan tersebut dihitung dengan Rumus:

$$= \frac{\text{NilaiRealisasiAkhir}-\text{NilaiRealisasiAwal}}{\text{NilaiRealisasiAwal}} \times 100\%.$$

f. Kontribusi Penerimaan Pajak

Kontribusi penerimaan pajak periode tahun 2014 s.d 2016 di KPP Pratama Makassar Utara pada penelitian ini dibahas berdasarkan beberapa kategori, diantaranya berdasarkan:

- 1) Kontribusi penerimaan pajak perjenis pajak, terdiri dari penerimaan dari sektor Pajak Penghasilan (PPh), penerimaan dari sektor Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan penerimaan pajak dari sektor Pajak Lainnya seperti bunga penagihan PPh dan PPN serta dari meterai teraan.

- 2) Kontribusi penerimaan pajak perjenis Wajib Pajak, terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak Bendahara Negara.

1). Kontribusi Penerimaan Pajak Perjenis Pajak

Penerimaan pajak perjenis pajak terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Lainnya. Kontribusi penerimaan pajak perjenis pajak KPP Pratama Makassar Utara dalam 3 (tiga) tahun terakhir periode tahun 2014 s.d. 2016 dituangkan dalam tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Kontribusi Penerimaan Pajak Perjenis Pajak

Tahun	PPh	PPN	Pajak Lainnya	Total
2014	295.633.363.412	314.048.504.482	562.036.988	610.243.904.882
Persentase	48,45%	51,46%	0,09%	100,00%
2015	413.662.592.820	472.475.706.412	65.890.271	886.204.189.503
Persentase	46,68%	53,31%	0,01%	100,00%
2016	703.187.601.088	436.839.180.407	1.850.969.728	1.141.877.751.223
Persentase	61,58%	38,26%	0,16%	100,00%

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Makassar Utara, 2017

2). Kontribusi Penerimaan Pajak Perjenis Wajib Pajak

Penerimaan pajak perjenis Wajib Pajak terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak Bendahara. Kontribusi penerimaan pajak perjenis Wajib Pajak KPP Pratama Makassar Utara dalam 3 (tiga) tahun terakhir periode tahun 2014 s.d. 2016 dituangkan dalam tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Kontribusi Penerimaan Pajak Perjenis Wajib Pajak

Tahun	Orang Pribadi	Badan	Bendahara	Total
2014	62,024,256,574	430,791,020,934	117,428,626,374	610,243,904,882
Persentase	10,16%	70,59%	19,24%	100,00%
2015	114,169,519,721	572,652,820,986	198,381,848,796	886,204,189,503
Persentase	12,88%	64,73%	22,39%	100,00%
2016	398,372,961,859	564,572,298,863	178,932,490,501	1,141,877,751,223
Persentase	34,89%	49,44%	15,67%	100,00%

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Makassar Utara, 2017

PEMBAHASAN

Account Representative Fungsi Pelayanan dan Konsultasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Bahwa pemisahan fungsi *Account Representative* di KPP Pratama Makassar Utara sudah berjalan sejak bulan April 2015. Pemisahan tersebut dibagi berdasarkan *Account Representative* yang menjalankan Fungsi Pelayanan dan Konsultasi, dan *Account Representative* yang menjalankan Fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi.

Pembahasan pertama, peneliti melakukan evaluasi terhadap kinerja *Account Representative* yang menjalankan fungsi Pelayanan dan Konsultasi. Pembahasan evaluasi ini dilakukan atas penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk), penyelesaian Surat Keterangan Fiskal (SKF), dan Bimbingan dan Konsultasi kepada Wajib Pajak untuk periode tahun 2014 s.d 2016.

Menurut pernyataan Eka Reski Yulianti sebagai responden dari *Account Representative* Pengawasan dan Konsultasi I yang menjalankan tugasnya di layanan *helpdesk* mengatakan bahwa:

“Secara umum permasalahan Wajib Pajak yang datang ke layanan *helpdesk* dan sifatnya administratif diselesaikan pada saat itu juga. Sehingga Wajib Pajak yang datang bertanya bisa mengerti dan lebih paham atas permasalahan yang mereka hadapi, khususnya dalam pengisian formulir terkait administrasi perpajakan yang akan mereka lakukan. Kesalahan yang sering terjadi saat Wajib Pajak mengajukan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) adalah pada pengisian nomor kode, jenis, dan tahun pajak, maupun pengisian nilai nominal yang ingin di pindahbukukan”.

Pernyataan mengenai penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) juga didukung oleh Risma sebagai responden dari *Account Representative* Pengawasan dan Konsultasi I mengatakan bahwa:

“Sebelum dilakukan pemisahan fungsi *Account Representative*, penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) rata-rata diselesaikan dalam jangka waktu 3 (tiga) hingga 4 (empat) minggu, namun setelah dilakukan pemisahan fungsi *Account Representative* penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) dapat diselesaikan paling lama 1 (satu) hingga 2 (dua) minggu”.

Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya penurunan penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) pada periode tahun 2014 s.d 2016. Penurunan ini sangat baik karena jumlah Wajib Pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian formulir, maupun kesalahan dalam pengisian data pembayaran saat pembuatan Surat Setoran Pajak (SSP) mulai berkurang. Penurunan ini terjadi karena adanya edukasi awal yang dilakukan secara langsung oleh *Account Representative* saat berada di *helpdesk*.

Begitupun dengan penyelesaian Surat Keterangan Fiskal (SKF). Meningkatnya Wajib Pajak yang mengajukan SKFdikemukakan oleh Abdul Samad sebagai responden dari Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mengatakan bahwa:

“Saat ini adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak yang melakukan permohonan SKF. Peningkatan terjadi karena kesadaran Wajib Pajak akan pentingnya SKF sebagai salah

satu syarat untuk mengikuti proyek-proyek yang diadakan oleh pemerintah, sehingga mendorong meningkatnya kuantitas permohonan SKF ke KPP Pratama Makassar Utara”.

Meningkatnya permohonan SKF juga diimbangi oleh jangka waktu penyelesaiannya. Hal tersebut disampaikan oleh Risma sebagai responden dari *Account Representative* Pengawasan dan Konsultasi I mengatakan bahwa:

“Sebelum dilakukan pemisahan fungsi *Account Representative*, penyelesaian SKF rata-rata diselesaikan dalam jangka waktu 10 hingga 15 hari, namun setelah dilakukan pemisahan fungsi *Account Representative*, penyelesaian atas permohonan SKF sudah dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja”.

Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan penyelesaian SKF pada periode tahun 2014 s.d 2016. Peningkatan ini sangat baik karena informasi yang disampaikan oleh *Account Representative* yang bertugas di *helpdesk* dipahami oleh Wajib Pajak, khususnya terkait kelengkapan maupun persyaratan yang harus dilampirkan saat pengajuan SKF. Selain itu, peningkatan kualitas kerja *Account Representative* di Seksi Pengawasan dan Konsultasi I tidak hanya pada layanan di *helpdesk* saja, tetapi jangka waktu penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) maupun penyelesaian SKF yang ditargetkan dapat selesai dalam waktu yang relatif singkat.

Selain penelitian terhadap penyelesaian permohonan Wajib Pajak, penelitian dilakukan juga terhadap layanan bimbingan dan konsultasi yang disampaikan petugas *helpdesk* kepada Wajib Pajak. Sesuai dengan pernyataan Risma dan Eka Reski Yulianti sebagai responden dari *Account Representative* Pengawasan dan Konsultasi I yang menjalankan tugasnya di layanan *helpdesk* mengatakan bahwa:

“Rata-rata jumlah Wajib Pajak yang datang konsultasi tiap bulan kurang lebih mencapai 1.400 s.d 1.500 Wajib Pajak. Jika dalam satu bulan dihitung 20 hari kerja, artinya dalam satu hari jumlah Wajib Pajak yang datang dan memanfaatkan informasi di layanan *helpdesk* kurang lebih berjumlah 75 Wajib Pajak, dimana 70-80% yang memanfaatkan informasi di *helpdesk* adalah Wajib Pajak yang bersangkutan, dan sisanya adalah Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan”.

Kualitas dan kuantitas petugas *helpdesk* yang memadai, serta jam layanan yang dilaksanakan sesuai jadwal tanpa jeda istirahat dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan pelayanan kepada Wajib Pajak. Sesuai dengan pernyataan Abdul Samad sebagai responden dari Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mengatakan bahwa:

“Kualitas jawaban yang diberikan oleh *Account Representative* kepada Wajib Pajak yang melakukan konsultasi sudah sangat baik, *Account Representative* memberikan layanan berupa bimbingan dan konsultasi kepada Wajib Pajak dengan waktu yang cukup memadai, sehingga permasalahan-permasalahan yang Wajib Pajak tanyakan terkait perpajakan dapat terselesaikan sesuai dengan yang Wajib Pajak butuhkan”.

Hal inipun sejalan dengan pernyataan Risma sebagai responden dari *Account Representative* Pengawasan dan Konsultasi I yang menjalankan tugasnya di layanan *helpdesk* mengatakan bahwa:

“Setiap petugas *helpdesk* berusaha untuk memberikan jawaban dan pelayanan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan permasalahan Wajib Pajak. *Account Representative* sebagai petugas yang memberikan layanan kepada Wajib Pajak di

layanan *helpdesk* memiliki waktu yang memadai untuk menangani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak, termasuk bimbingan dalam pengisian formulir perpajakan maupun bimbingan dalam penggunaan aplikasi perpajakan yang saat ini sudah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Mulai dari peng-*install*-an aplikasi *e-Faktur*, *e-SPT*, maupun penggunaan *e-billing* yang semuanya memerlukan beberapa tahapan dalam pengerjaannya”.

Hal senada dibenarkan oleh pernyataan dari Rusnah, Wajib Pajak Bendaharawan yang menjadi responden dalam penelitian ini mengatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan *Account Representative* di KPP Pratama Makassar Utara dalam menyampaikan informasi di *helpdesk* sangat baik, penjelasan yang disampaikan lebih rinci, beberapa pertanyaan yang ditanyakan terjawab sehingga adanya titik temu terhadap permasalahan yang Wajib Pajak hadapi terutama dalam hal penggunaan aplikasi perpajakan berbasis IT yang pada saat ini (era modern) sudah mulai diterapkan oleh kantor pajak”.

Hal tersebut disampaikan kembali oleh Abdul Samad sebagai Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mengatakan bahwa:

“SDM yang ditugaskan dilayanan *helpdesk* untuk melakukan bimbingan dan konsultasi kepada Wajib Pajak sudah mempunyai kualitas dan pendidikan yang sesuai dengan ketentuan yang disyaratkan sebagai seorang *Account Representative*”.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan Wajib Pajak dalam layanan *helpdesk* untuk mendapatkan informasi perpajakan di KPP Pratama Makassar Utara cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dengan jumlah Wajib Pajak yang mengantre untuk memanfaatkan layanan *helpdesk* rata-rata hingga 75 Wajib Pajak perharinya. Jumlah ini terpantau pada mesin antrean yang tersedia di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Fakta ini membuktikan bahwa layanan bimbingan dan konsultasi yang dilaksanakan petugas di *helpdesk* sangat membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan perpajakan yang sifatnya umum, baik itu terkait hak maupun kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Rahayu (2010) mengenai keunggulan pelayanan dalam sistem administrasi perpajakan modern, diantaranya adalah permasalahan perpajakan Wajib Pajak dapat segera ditangani melalui satu pintu, kualitas pelayanan dapat dijaga melalui beberapa perangkat antara lain *complaint center*, *case management*, *workflow system*, dan kode etik pegawai, penyeragaman pemahaman terhadap setiap ketentuan perpajakan yang baru sebelum disampaikan kepada Wajib Pajak melalui *Account Representative*, pelatihan secara langsung kepada Wajib Pajak untuk implementasi *e-SPT*, Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) ditangani oleh satu seksi secara khusus dan disediakan *helpdesk* untuk menjawab pertanyaan yang bersifat umum dan formal dari Wajib Pajak, kewajiban-kewajiban perpajakan diinformasikan lebih dini kepada Wajib Pajak.

Sesuai dengan Pandiangan (2008:9) dalam buku Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Pajak Berdasarkan UU terbaru dari konsep dan tujuan modernisasi perpajakan, telah terjadi perubahan paradigma dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan salah satunya adalah dalam modernisasi administrasi perpajakan lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer orientated*) dengan adanya *helpdesk* maupun *Account Representative*.

Account Representative Fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi

Pembahasan kedua, peneliti melakukan evaluasi terhadap kinerja *Account Representative* yang menjalankan fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi. Dalam pembahasan ini peneliti melakukan evaluasi terhadap pencapaian penerimaan pajak, pertumbuhan penerimaan pajak, serta kontribusi penerimaan pajak yang dibagi berdasarkan kontribusi penerimaan pajak perjenis pajak dan kontribusi penerimaan pajak perjenis wajib pajak untuk periode tahun 2014 s.d 2015.

Seperti yang kita ketahui bahwa target penerimaan pajak yang dibebankan kepada KPP Pratama Makassar Utara selalu bertambah setiap tahunnya. Berdasarkan data yang peneliti peroleh kenaikan rata-rata sebesar 25% hingga 37% dari target tahun sebelumnya.

Pencapaian penerimaan pajakkondisi diatas, dituturkan oleh Frista Kurniawan sebagai responden dari *Account Representative* Pengawasan dan Konsultasi IV mengatakan bahwa:

"Pemisahan fungsi *Account Representative* yang sudah berjalan di KPP Pratama Makassar Utara diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak yang membuat mereka menjadi patuh dan rela untuk membayar pajak. Selain itu tujuan pemisahan fungsi *Account Representative* semata-mata bukanlah untuk meningkatkan penerimaan tetapi untuk meningkatkan kepatuhan, jika kepatuhan meningkat penerimaan pajakpun akan mengikutinya".

Tidak tercapainya pencapaian penerimaan pajak di KPP Pratama Makassar Utara dikarenakan target yang diamanakah oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak memang cukup tinggi setiap tahunnya. Berdasarkan data pencapaian pajak pada periode tahun 2014 s.d 2016 disimpulkan bahwa kebijakan dari pemisahan fungsi *Account Representative* tidak berdampak pada pencapaian penerimaan pajak, tetapi berdasarkan data tersebut memberikan dampak terhadap peningkatan realisasi penerimaan di KPP Pratama Makassar Utara, karena pencapaian realisasi terhadap target selalu diatas 80% s.d 95%. Nilai ini adalah usaha atau *extra effort* yang dilakukan oleh *Account Representative* pengawasan dan penggalian potensi di KPP Pratama Makassar Utara dalam mengejar target penerimaan negara.

Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Purnomo (2004:220) bahwa secara garis besar, terdapat tiga tujuan secara spesifik hendak dicapai melalui reformasi perpajakan yaitu tercapainya tingkat kepatuhan perpajakan, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan. Peningkatan penerimaan adalah target untuk jangka pendek sedangkan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak merupakan kinerja jangka menengah.

Berikutnya pembahasan penelitian yang dilakukan terhadap pertumbuhan penerimaan pajak. Berdasarkan data dan penelitian di KPP Pratama Makassar Utara kenaikan ini disebabkan karena adanya penambahan dari Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara, yang saat ini menjadi Wajib Pajak terbesar karena menyokong hampir 40% penerimaan pajak di seksi pengawasan dan konsultasi IV. Pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak ini tidak lepas dari peran *Account Representative* yang *me-maintenance* dengan baik. Pertumbuhan pada tahun 2016 lebih kecil dibandingkan dengan pertumbuhan tahun 2015. Hal ini disebabkan karena pada tahun 2016 adanya pemotongan anggaran yang dilakukan oleh pemerintah sehingga pencapaian penerimaan pajak tidak maksimal, ditambah dengan adanya salah satu Wajib Pajak besar yang melakukan restitusi pajak pada tahun 2016. Walaupun pertumbuhan pajak tahun 2016 lebih kecil dari tahun 2015, namun realisasi

penerimaan pajak tahun 2016 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, hal ini terjadi karena adanya penerimaan negara dari program *Tax Amnesty*. Peningkatan ini tidak lepas dari peran *Account Representative* yang menjalankan fungsinya dalam menggali potensi melalui program *Tax Amnesty* kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dengan cepat mendapatkan informasi sekaligus arahan yang jelas dari *Account Representative* terkait pemanfaatan program *Tax Amnesty*.

Hal sejalan sesuai dengan yang ditegaskan oleh Mario Bernandus Tonapa sebagai responden dari *Account Representative* Pengawasan dan Konsultasi II mengatakan bahwa:

"Pemisahan fungsi *Account Representative* memberikan kemudahan bagi petugas pajak dalam melakukan pengawasan kepada Wajib Pajak. Khususnya bagi *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi. Pemisahan ini menjadikan *Account Representative* Pengawasan dan Pengalihan Potensi lebih fokus (lebih terkonsentrasi) mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang pada akhirnya mendorong peningkatan pertumbuhan penerimaan pajak sehingga penerimaan negara dapat tercapai atau paling tidak mendekati target yang diharapkan."

Berdasarkan data dan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pemisahan fungsi *Account Representative* memberikan dampak terhadap pertumbuhan penerimaan pajak di KPP Pratama Makassar Utara, terlihat dari realisasi yang diperoleh dari tahun 2014 s.d 2016 mengalami peningkatan. Peningkatan pertumbuhan ini disebabkan oleh *Account Representative* yang berfungsi melakukan pengawasan dan penggalian potensi lebih fokus pada bidangnya, tugas yang dilakukan menjadi lebih spesifik sehingga kompetensi *Account Representative* dalam penggalian potensi dapat dilakukan lebih maksimal. Hal ini sejalan dengan penelitian Suyatmin (2004) dikatakan bahwa seorang fiskus diharapkan mempunyai kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Evaluasi berikutnya yaitu kontribusi penerimaan pajak. Penelitian menunjukkan bahwa secara umum kontribusi penerimaan pajak yang di peroleh KPP Pratama Makassar Utara setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut dapat dibagi berdasarkan penerimaan pajak perjenis pajak, terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Lainnya. Hal tersebut dilihat dari hasil akumulasi perhitungan seluruh pajak selama tahun 2014 s.d 2016.

Jika dibandingkan dari tahun sebelumnya, adanya peningkatan dari tahun 2014 s.d 2016 baik di sektor Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), maupun Pajak Lainnya. Pada tahun 2014 dan 2015 kontribusi penerimaan pajak terbesar dihasilkan dari sektor Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yaitu sebesar 51.46% dan 53.31%. Namun dengan adanya program *Tax Amnesty* pada tahun 2016 kontribusi penerimaan pajak terbesar dihasilkan dari sektor Pajak Penghasilan (PPh) yaitu mencapai 61.58%.

Hal ini disebabkan adanya peran dari *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi menjadi lebih fokus dalam mencapai *extra effort*, yang secara agregat memberi pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian target penerimaan.

Hasil penelitian berikutnya kinerja KPP Pratama Makassar Utara berdasarkan kontribusi penerimaan pajak perjenis wajib pajak. Kontribusi tersebut jika dibagi berdasarkan

penerimaan pajak perjenis wajib pajak, yaitu terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak Bendahara.

Penerimaan pajak jika dibagi perjenis wajib pajak dari tahun 2014 s.d 2016 mengalami peningkatan, penyumbang penerimaan pajak terbesar yaitu dari Wajib Pajak Badan, secara berturut persentase yang dihasilkan dari tahun 2014 s.d 2016 adalah sebesar 70.59%, 64.73%, dan 49.44%. Pemisahan fungsi *Account Representative* membawa perubahan yang lebih baik terhadap kinerja *Account Representative*. Sejalan dengan yang di sampaikan oleh M. Rais Somang sebagai Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, menyampaikan bahwa:

“Pemisahan fungsi *Account Representative* memberikan keleluasaan waktu dalam melakukan penggalian potensi terhadap Wajib Pajak yang diawasi, *Account Representative* lebih fokus dalam bekerja tanpa disibukkan oleh hal-hal yang bersifat administratif. *Account Representative* dapat memberikan informasi maupun klarifikasi data perpajakan terhadap himbuan yang disampaikan, sehingga penanganan Wajib Pajak lebih fokus terhadap permasalahan yang dihadapi”.

Hal senada disampaikan oleh Irianto sebagai responden dari *Account Representative* Pengawasan dan Konsultasi III mengatakan bahwa:

"Dengan adanya pemisahan fungsi *Account Representative*, waktu yang diperlukan dalam menganalisa data/atau keterangan Wajib Pajak lebih banyak, produktivitas bekerja dalam membuat himbuan kepada Wajib Pajak lebih meningkat, sehingga memudahkan bagi *Account Representative* dalam mencapai IKU (Indikator Kerja Utama) yang ditargetkan. Selain itu, pelayanan terhadap Wajib Pajak yang di himbau lebih cepat teratasi".

Tujuan dari pemisahan fungsi ini adalah agar *Account Representative* dapat bekerja lebih fokus, hal ini dimaksudkan agar target penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak baik dalam hal pembayaran maupun pelaporan dijalankan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuzula (2015) bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variable terkait kepatuhan Wajib Pajak begitu juga Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representative* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dampak dari kepatuhan tersebut membuat administrasi perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak menjadi lebih rapih dalam pelaporan dan pembayarannya yang pada akhirnya memberikan dampak baik terhadap penerimaan pajak.

Dari penjelasan beberapa responden maupun analisa data yang diperoleh dari KPP Pratama Makassar Utara, peneliti menyimpulkan bahwa pemisahan fungsi *Account Representative* yang menjalankan Fungsi Pelayanan dan Konsultasi serta *Account Representative* yang menjalankan Fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi memberikan nilai positif terhadap kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Makassar Utara. Peningkatan kinerja ini membawa perubahan lebih baik dibandingkan sebelum dilakukan pemisahan fungsi *Account Representative*. Penilaian tersebut diperoleh dari analisa data dan respon positif para responden saat wawancara. Peneliti juga menilai bahwa pemisahan fungsi *Account Representative* merupakan sebuah kebijakan yang sesuai dengan teori institusional. Meyer and Scott (1991) mengklaim bahwa organisasi berada dibawah tekanan berbagai kekuatan sosial guna melengkapi dan menyelaraskan sebuah struktur, organisasi harus melakukan kompromi dan memelihara struktur operasional secara terpisah, karena struktur organisasi

tidak ditentukan oleh situasi lingkungan tugas, tetapi lebih dipengaruhi oleh situasi masyarakat secara umum dimana bentuk sebuah organisasi ditentukan oleh legitimasi, efektifitas dan rasionalitas pada masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil wawancara kepada petugas pajak dan Wajib Pajak, pemisahan fungsi *Account Representative* memberikan nilai positif terhadap kinerja *Account Representative* di Seksi Pengawasan dan Konsultasi I. Pelayanan berupa penyelesaian permohonan Wajib Pajak sanggup memberikan layanan unggulan terhadap permohonan Wajib Pajak, sehingga penyelesaian permohonan dapat terselesaikan lebih cepat dari batas waktu yang sudah ditentukan berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Begitupun dalam hal konsultasi, jadwal layanan *helpdesk* yang berjaga setiap hari serta waktu yang cukup untuk memberikan layanan memudahkan petugas pajak dalam memberikan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak sehingga informasi perpajakan yang dijelaskan kepada Wajib Pajak dapat tersampaikan dengan baik, jelas, dan rinci.
2. Dari hasil wawancara kepada petugas pajak, pemisahan fungsi *Account Representative* berdampak baik terhadap kinerja *Account Representative* di Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, dan IV. *Account Representative* yang menjalankan Fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi memiliki keleluasaan waktu dalam melakukan penggalian potensi terhadap Wajib Pajak yang diawasi serta dapat lebih fokus dalam bekerja tanpa disibukkan oleh hal-hal yang sifatnya administratif. Selain itu memudahkan pemberian informasi perpajakan terkait himbuan yang disampaikan, sehingga penanganan *Account Representative* lebih fokus terhadap permasalahan yang dihadapi dalam pelaporan dan pembayarannya. Yang pada akhirnya memberikan dampak baik terhadap pencapaian penerimaan pajak, pertumbuhan penerimaan pajak, maupun kontribusi penerimaan pajak.

Saran

Sehubungan dengan beberapa permasalahan dalam proses pelaksanaan tugas dan fungsi *Account Representative*, maka perlu diperhatikan beberapa hal demi menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi *Account Representative*, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Berikut uraian sebagai upaya untuk meminimalisasi berbagai hambatan dalam proses pelaksanaan tugas.

1. Pemetaan pertanyaan Wajib Pajak sebaiknya dibuat buku pedoman konsultasi Wajib Pajak atau *FAQ (Frequently Asked Question)*, serta melengkapi kebutuhan perlengkapan informasi perpajakan di *helpdesk*.
2. Pemenuhan ketersediaan fasilitas pendukung bagi *Account Representative* sesuai peraturan yang berlaku seperti digitalisasi, kearsipan, kendaraan dinas, serta fasilitas pendukung kinerja Sumber Daya Manusia lainnya.
3. Mengadakan forum atau diskusi antar *Account Representative* secara berkala agar dapat meningkatkan wawasan sekaligus menyamakan persepsi dan pengetahuan perpajakan.
4. Perlu diadakan pendidikan dan pelatihan teknis *Account Representative* untuk mendukung pekerjaan inti dan pendidikan dan pelatihan (*service excellent, communication skill*) yang dilakukan secara berkala dan merata sehubungan dengan pengembangan kualitas *Account Representative*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. Ed. Revisi. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Bappenas, 2007. *Mekanisme Pelaksanaan Evaluasi Kinerja dengan Penyusunan Indikator Dan Sasaran*. Bappenas. Jakarta
- Indriantoro, N dan Supomo, B. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Nuzula, F., Handayani, SR., Azizah, DF,. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB)* Vol. 6 No. 2.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-15/PJ/2015 tentang Pedoman Penerapan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor-242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor-32/PJ/2014 tentang Tata Cara Pemberian Surat Keterangan Fiskal.
- Purnomo, Hadi. 2004. *Reformasi Administrasi Perpajakan*. Pada Heru dan Singgih Riphat. *Kebijakan Fiskal: Pemikir, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Scott, WR and JW Meyer. (1991). *The Organization of Societal Sectors: Propositions and Early Evidence, in The New Institutionalism in Organizational Analysis*. The University of Chicago Press. Chicago.
- Sugiyono, 2013. *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta: Bandung.
- Suyatmin (2004), *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.