

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara sendiri telah memaksimalkan sumber daya yang ada dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan.

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Hal ini bisa dibuktikan dengan beban target penerimaan dari sektor pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan demikian sistem perpajakan terus disempurnakan, pemungutan pajak diintensifkan, dan aparat perpajakan/pengelola juga harus mampu dan bersih sehingga dapat mewujudkan realisasi beban target yang telah ditetapkan.

Kementerian Keuangan mempublikasikan komposisi pajak dalam pendapatan negara tergolong paling besar dibanding pendapatan dari sektor lain, yaitu sebesar 82.25 % dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2019, hal ini menunjukkan betapa perkembangan dan

pembangunan negara sangat bergantung pada pemasukan dari sektor perpajakan.

Tingginya komposisi penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tentu harus disertai kemampuan Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai usaha dan terobosan agar target penerimaan pajak dapat terealisasi. Perwujudan dari modernisasi perpajakan atau yang lebih dikenal dengan istilah Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah dibentuknya *Account Representative (AR)*. Sesuai dengan KEP-178/PJ/2004 tentang Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2001 sampai dengan Tahun 2020 yang menjelaskan tentang bagaimana penyusunan strategi dan sasaran yang ingin dicapai dari tahun 2001 hingga tahun 2020 untuk dapat memodernisasi sistem perpajakan nasional, maka sebagai penunjang keputusan tersebut dibentuklah *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak yang mengimplimentasikan organisasi modern pada tahun 2006. Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan yang telah mengimplimentasikan organisasi modern pasal 1 ayat 2 berbunyi, yang dimaksud *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang mengimplimentasikan Organisasi Modern. Dalam pasal 2 ayat 1 dijelaskan, *Account Representative* mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi

dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Peraturan diatas kemudian diperbarui lagi dengan Berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor : 79/PMK.01/2015 Tentang *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak bahwa *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak. Berdasarkan pasal 3 : *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak, melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak dan melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan berdasarkan pasal 4 : *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, menyusun profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak dan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Sedangkan pengawasan memberikan arti bahwa *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang ditugaskan menjadi pengawas (lawan) Wajib Pajak atas kepatuhan kewajiban perpajakannya. Pengawasan disini dapat berupa mengawasi bagaimana utang pajak dari wajib pajak apakah wajar, mencari potensi pajak yang belum tergarap dari wajib pajak, mengawasi apakah wajib pajak telah membayar

pajaknya sesuai dengan pajak yang seharusnya dibayar, mengawasi apakah wajib pajak mendapatkan sanksi berupa bunga atas keterlambatan pembayaran pajak dan sebagainya yang inti kesemua itu adalah bagaimana mengawasi kepatuhan dan kewajiban Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut hemat peneliti hakikatnya fungsi Pengawasan dan Konsultasi terhadap Wajib Pajak mempunyai peran yang saling bertolak belakang (kontradiktif). Dalam beban kerja seringkali petugas *Account Representative* kehilangan orientasi, ketika *Account Representative* sedang melakukan konsultasi dengan Wajib Pajak, tapi sifatnya malah mengawasi, begitu pula sebaliknya. Sehingga seringkali timbul conflict of interest pada *Account Representative* terhadap Wajib Pajaknya. Disatu sisi, *Account Representative* harus memberikan pelayanan prima dengan menjadi sahabat Wajib Pajak dalam menjalankan peran konsultasi, tetapi disisi lain *Account Representative* harus bersifat tegas kepada Wajib Pajaknya dalam menjalankan peran pengawasan supaya Wajib Pajak tersebut patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dan kedua peran ini dapat dilakukan oleh *Account Representative* kepada Wajib Pajak yang sama dengan waktu yang berbeda bahkan dalam waktu bersamaan karena adanya dualisme peran tersebut. Dengan menjalankan dua peran yang *kontradiktif* dalam waktu yang bersamaan, maka kedua peran tersebut dirasa tidak akan berjalan efektif. Dalam penggabungan peran *Account Representative* yang *kontradiktif* yang paling mengkhawatirkan adalah jika Wajib Pajak berniat melakukan penghindaran pajak ataupun seorang *Account Representative* yang biasa memanfaatkan perannya untuk memeras Wajib Pajak.

Dalam beberapa tahun terakhir sektor Usaha Mikro Kecil Menengah telah berhasil menjelma menjadi sumber penggerak ekonomi baru di Indonesia. Kontribusi Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) tercatat mencapai 61,41 persen. Dengan dominasi tersebut, Usaha Mikro Kecil Menengah setidaknya menyerap hampir 97 persen total tenaga kerja nasional dan memiliki proporsi 99 % dari total pelaku usaha di Indonesia.

Maka tidak berlebihan apabila kita menyebut bahwa ekonomi di Indonesia tumbuh pesat lewat sektor Usaha Mikro Kecil Menengah. Peran Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap perekonomian dan penyerapan tenaga kerja memang tidak lagi diragukan. Namun, dalam sektor perpajakan, Usaha Mikro Kecil Menengah belum mencerminkan kontribusi yang dominan sebagaimana pengaruhnya terhadap perekonomian dan penyerapan tenaga kerja. Pada tahun 2014, sumbangsih penerimaan pajak dari Pajak Penghasilan Final Usaha Mikro Kecil Menengah hanya sekitar Rp 2 triliun. Dengan asumsi Usaha Mikro Kecil Menengah berkontribusi sebesar Rp.3.000 trilliun terhadap Produk Domestik Bruto, nilai itu masih relatif jauh dibawah potensi perpajakan sebesar Rp 30 triliun (1 persen dari kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto). Untuk itu, menggali potensi penerimaan pajak Usaha Mikro Kecil Menengah merupakan salah satu fokus kerja Kementerian Keuangan. Guna mencapai tujuan itu, Kementerian Keuangan terus berupaya meningkatkan tingkat partisipasi pajak Usaha Mikro Kecil Menengah dengan menciptakan ekosistem perpajakan yang ramah.

Pemetaan perpajakan yang mudah bagi Usaha Mikro Kecil Menengah pun terus disusun. Lalu langkah nyata apa saja yang telah pemerintah lakukan

guna mendorong tingkat kontribusi Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap pajak? Salah satu caranya adalah dengan penerapan tarif yang mudah dan ringan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 46/2013 tentang Pajak Final Usaha Mikro Kecil Menengah, pemerintah telah memberikan skema khusus berupa pajak penghasilan final 1 persen dari total penghasilan yang diperoleh bagi Usaha Mikro Kecil Menengah dengan omzet hingga Rp 4,8 miliar. Tak berhenti disitu, pada tahun 2018 pemerintah berencana akan memberikan insentif spesial bagi Usaha Mikro Kecil Menengah dengan menurunkan tarif tersebut hingga menjadi 0,5 persen sebagai upaya merangkul partisipasi perpajakan Usaha Mikro Kecil Menengah agar menjadi lebih luas.

Selain itu, menciptakan perpajakan yang ramah bagi Usaha Mikro Kecil Menengah bukan hanya dilakukan dengan memberikan tarif pajak yang rendah. Inovasi yang dikembangkan oleh Pemerintah adalah menciptakan aplikasi perpajakan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah yang memiliki fungsi untuk merekapitulasi pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah sekaligus sebagai kasir online. Aplikasi pintar tersebut juga diciptakan agar mampu terintegrasi dengan perhitungan dan pembayaran PPh Final bagi Usaha Mikro Kecil Menengah. Tujuan dari aplikasi perpajakan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah tersebut adalah untuk memudahkan pengusaha Usaha Mikro Kecil Menengah dalam mengenali omzet usahanya, memberikan kepraktisan pembukuan, hingga kemudahan perhitungan perpajakan bagi usaha mereka.

Dalam menjalin suatu tujuan bersama dibutuhkan sinergitas dan komunikasi yang baik untuk menjalin hubungan timbal baik yang apik secara

langsung bersama Usaha Mikro Kecil Menengah. Langkah tersebut dilakukan Kemenkeu dengan cara memberikan asistensi perpajakan, menciptakan layanan komunikasi yang responsif, serta inovasi dengan menggandeng Usaha Mikro Kecil Menengah. Upaya-upaya tersebut dibangun baik secara masif maupun secara inisiatif melalui kantor-kantor pelayanan pajak. Misalnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang mengadakan seminar pelatihan usaha bagi Usaha Mikro Kecil Menengah. Kemudian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dengan menyediakan “Pojok Usaha Mikro Kecil Menengah”, yaitu sebuah etalase yang memamerkan produk Usaha Mikro Kecil Menengah yang ada di Kota Palembang dan sekitarnya. Masyarakat yang tertarik dengan produk yang ditampilkan dapat menghubungi *contact center* produk yang ada dalam “Pojok Usaha Mikro Kecil Menengah” tersebut.

Selain itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur juga menggandeng civitas akademika Politeknik Keuangan Negara (PKN) STAN untuk mengajarkan akuntansi dasar dan penyusunan laporan keuangan yang baik bagi Usaha Mikro Kecil Menengah di wilayah Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Kegiatan tersebut dilakukan guna mengatasi kesulitan yang selama ini banyak dialami para pengusaha Usaha Mikro Kecil Menengah dalam membedakan penghasilan dari usaha dan aset pribadi mereka. Hal ini terjadi karena banyak pengusaha Usaha Mikro Kecil Menengah belum menerapkan pembukuan sesuai entitas tertentu sehingga aset pribadi dan usaha menjadi tercampur. Hal ini membuat para

pengusaha Usaha Mikro Kecil Menengah kesulitan dalam melaporkan besaran pajak Usaha Mikro Kecil Menengah yang akan mereka bayarkan.

Langkah-langkah tersebut merupakan wujud nyata untuk menciptakan pajak yang ramah bagi mitra Usaha Mikro Kecil Menengah. Dengan berbasis rasa saling percaya dan semangat kontribusi itulah, pajak menjadi instrumen dalam mendorong perekonomian nasional. Dan dalam sektor Usaha Mikro Kecil Menengah, pajak mencoba hadir secara membumi bagi Usaha Mikro Kecil Menengah. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan Usaha Mikro Kecil Menengah untuk tidak hanya ada dominan dalam mengembangkan perekonomian bangsa namun juga bisa memberikan sumbangsuhnya untuk turut bergotong-royong membangun negara yang adil, makmur, dan berdaulat, melalui pajak.

Dengan beban target penerimaan yang terus meningkat setiap tahun, pemerintah mulai melirik sektor swasta yang dipastikan memiliki potensi yang besar untuk pemasukan pajak, yaitu dari Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), omset dan labanya memang jauh lebih kecil dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan besar. Namun keberadaan usaha ini yang hampir dapat dijumpai di sepanjang jalan nyatanya mampu memberikan sumbangsuh yang berarti bagi pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan survei Biro Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2011, Usaha Mikro Kecil Menengah menyumbang 57% untuk PDB (Produk domestik bruto) sedangkan kontribusinya terhadap pajak hanya sebesar 0,5%. Jika dapat memaksimalkan perpajakan dalam potensi sektor usaha yang selama ini

belum tersentuh pajak, maka akan memberikan dampak yang sangat positif bagi pemasukan kas negara.

Upaya mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan secara sukarela, serta mendorong kontribusi penerimaan negara dari Usaha Mikro Kecil Menengah. Pemerintah Indonesia telah menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diperoleh wajib pajak Orang Pribadi atau Badan yang memiliki omset dibawah Rp.4,8 miliar, dikenakan tarif 0,5 % dari omset. Pemberlakuan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 atau yang lebih dikenal dengan Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah bertujuan untuk kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, meningkatkan pengetahuan tentang manfaat perpajakan bagi masyarakat dan terciptanya kondisi kontrol sosial dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah ini sejak ditetapkan oleh Presiden Republik Indonesia yang ke-tujuh, yaitu Presiden H. Joko Widodo pada tanggal 8 Juni 2018.

Realisasi penerimaan pajak Usaha Mikro Kecil Menengah Kantor Pelayanan Pajak Palembang
Ilir Timur

| No | Uraian | Tahun 2016 | Tahun 2017 | Tahun 2018 | Tahun 2019 |
|----|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | Realisasi | Realisasi | Realisasi | Realisasi |
| 1 | WP Orang Pribadi | 26,324,890,391 | 33,808,404,441 | 31,028,409,706 | 18,659,390,116 |
| 2 | WP Badan | 12,396,734,686 | 18,067,366,011 | 13,463,839,139 | 7,133,093,082 |

Tabel 1

Berdasarkan Tabel 1 realisasi penerimaan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah baik wajib pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan terjadi penurunan dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Terjadinya realisasi penurunan pajak UMKM antara lain adanya penurunan tarif semula sebesar 1% berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tarif pajak Usaha Mikro Kecil Menengah turun menjadi 0,5 persen.

Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Nurmantu, 2003). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi dalam membayar pajak diharapkan dapat membantu meningkatkan pencapaian target penerimaan pajak, dan wajib pajak yang belum melaksanakan pembayaran pajak untuk dapat segera berperan serta melaporkan usahanya dan ikut membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Atas dasar inilah peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul "*Efektivitas Peran Account Representative Dalam Pengawasan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah. (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)*"

1.2 Identifikasi Masalah

Masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur berimbas pada rendahnya pencapaian realisasi penerimaan pajak. Hal ini menarik minat peneliti untuk melakukan identifikasi Efektivitas Peran *Account Representative* terhadap capaian target

penerimaan pajak. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, peneliti telah mengidentifikasi masalah-masalah antara lain :

- a. Bagaimana *Account Representatif* dapat berperan secara efektif dalam melakukan pengawasan wajib pajak *usaha Mikro Kecil Menengah* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dengan efektif.
- b. Faktor – faktor pendukung dan faktor- faktor penghambat apa saja terkait efektivitas peran *Account Representative* dalam pengawasan wajib pajak *Usaha Mikro Kecil Menengah* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, peneliti membatasi masalah penelitian pada efektivitas peran *Account Representative* dalam pengawasan wajib pajak *Usaha Mikro Kecil Menengah* (Studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur).

1.4 Rumusan Masalah

Supaya permasalahan lebih terfokus dan terarah, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengawasan yang dilakukan *Account Representative* terhadap wajib pajak *Usaha Mikro Kecil Menengah* lebih efektif.
- b. Bagaimana *Account Representative* dapat memanfaatkan faktor-faktor pendukung dan mengatasi faktor-faktor penghambat efektivitas penerimaan pajak *Usaha Mikro Kecil Menengah* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

1.5 Tujuan Internship

Adapun tujuan dari internship ini adalah bagaimana peneliti dapat :

- a. Meningkatkan peran *Account Representative* upaya penggalian potensi pajak Usaha Mikro Kecil Menengah dengan memanfaatkan data-data perpajakan yang tersedia baik bersumber dari internal maupun eksternal.
- b. Dapat memberikan sosialisasi dan informasi yang lebih luas kepada masyarakat luas khususnya pelaku usaha Usaha Mikro Kecil Menengah agar dapat memahami hak dan kewajibannya sehingga ikut berperan serta membayar pajak dengan benar.

1.6 Manfaat Internship

Internship ini diharapkan dapat menjadi penyelesaian terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan dan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teori

Melalui penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi petugas pajak agar dapat menggunakan peraturan perpajakan yang berlaku guna menggali potensi pajak Usaha Mikro Kecil Menengah.

b. Manfaat Praktisi

Laporan Internship ini diharapkan dapat di manfaatkan secara langsung baik oleh petugas pajak dalam melaksanakan pengawasan kepatuhan pembayaran pajak Usaha Mikro Kecil Menengah . Selain itu penelitian ini

bermanfaat langsung bagi seluruh masyarakat yang mempunyai kewajiban untuk membayar pajak Usaha Mikro Kecil Menengah.

1.7 Kerangka Pemikiran

1.7.1 Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan *efektivitas* sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (2006:16) yang menyatakan bahwa “*Efektivitas* adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: ”Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”

Efektivitas menurut pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan

sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Pengertian lain menurut Susanto (2005:156), “efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi”. Menurut pengertian Susanto di atas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri (Sedarmayanti, 2006:61).

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (2006) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

I.7.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan

tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (2008:77), yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

I.7.3 Indikator Efektivitas

Barnard dalam Prawirosentono (2008: 27) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah kondisi dinamis serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan saranan kebijakan program yang telah ditetapkan, dengan definisi konseptual tersebut didapat dimensi kajian, yaitu dimensi efektivitas program.

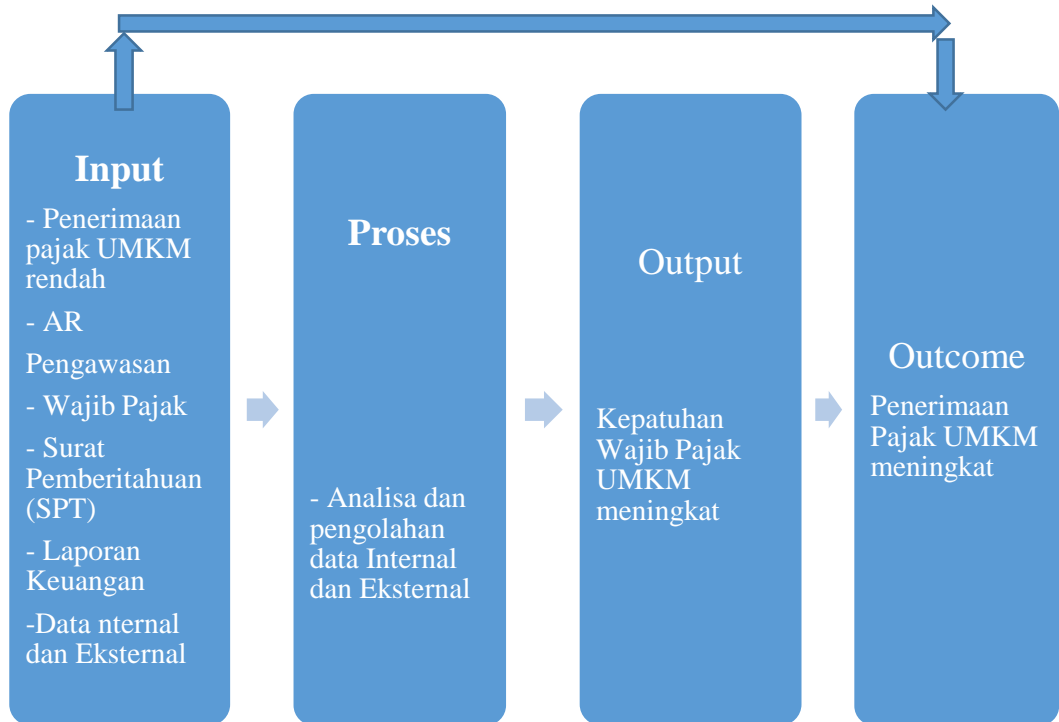
Dimensi Efektivitas Program diuraikan menjadi indikator :

- (1) Kejelasan tujuan program;
- (2) Kejelasan startegi pencapaian tujuan program;
- (3) perumusan kebijakan program yang mantap;
- (4) penyusunan program yang tepat;
- (5) Penyediaan sarana dan prasarana;
- (6) Efektivitas operasional program;
- (7) Efektivitas fungsional program;
- (8) Efektivitas tujuan program;
- (9) Efektivitas sasaran program;
- (10) Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program; dan
- (11) Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program.tercapai.

Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Sangat penting untuk membentuk suatu wadah dimana para *Account Representative* bisa berbagi informasi, ilmu, pengalaman, meningkatkan kemampuan dan bertukar pikiran mengenai masalah tugas-tugas *Account Representative* yang sangat kompleks. Semua itu bertujuan untuk mencapai tujuan akhir yaitu pengamanan target penerimaan pajak yang tiap tahun selalu bertambah. *Account Representative* bukan hanya seorang *Account Representative* Direktorat Jenderal Pajak, tetapi lebih dari itu. *Account Representative* adalah "Andalan Republik Indonesia" dalam menghimpun dana untuk pembiayaan keberlangsungan hidup berbangsa dan Negara. *Account Representative* adalah pahlawan bangsa. Untuk menjadi *Account Representative* diperlukan kecerdassn intelektual, spiritual,

emosional dan fisik. Kecerdasan intelektual diperlukan untuk menggali potensi, mempelajari peraturan-peraturan perpajakan dan mempelajari proses bisnis wajib pajak. Kecerdasan spiritual diperlukan untuk menjaga integritas *Account Representative* sebagai aparat Negara kecerdasan emosional diperlukan untuk memahami karakteristik wajib pajak. Kemampuan fisik diperlukan karena beban kerja *Account Representative* yang tinggi dan berat. Selain fungsi pelayanan dan juga sebagai fungsi pengawasan terhadap Wajib Pajak. Pengawasan dan Konsultasi atau yang sering disingkat Waskon, adalah nama seksi dalam Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak. Dalam satu Kantor Pelayanan Pajak ada empat seksi Pengawasan dan Konsultasi atau disingkat Waskon yaitu Waskon I, Waskon II, Waskon III dan Waskon IV. Masing-masing Waskon dipimpin oleh seorang Kepala Seksi. Pada Seksi Waskon inilah para *Account Representative* (AR) berada, dan mereka bertanggung jawab kepada Kepala Seksi yang menjadi atasan langsungnya. Secara umum, Konsultasi memberikan arti bahwa *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang ditugaskan menjadi konsultan internal Direktorat Jenderal Pajak untuk Wajib Pajak, dengan kata lain *Account Representative* adalah mitra (kawan) bagi Wajib Pajak dalam hal memberikan bimbingan (assistance) berupa informasi (*information*) ataupun pengetahuan (*education*) perpajakan. Konsultasi disini dapat berupa penjelasan tentang perhitungan pajak yang benar dan bagaimana perlakuan perpajakan terhadap pencatatan akuntansi keuangan atau apapun yang inti dari kesemua itu adalah memberikan pengarahan kepada Wajib Pajak tentang bagaimana

Wajib Pajak dapat mengerti akan timbulnya pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Sedangkan Pengawasan memberikan arti bahwa *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang ditugaskan menjadi pengawas (lawan) Wajib Pajak atas kepatuhan kewajiban perpajakannya. Pengawasan disini dapat berupa mengawasi bagaimana utang pajak dari wajib pajak apakah wajar, mencari potensi pajak yang belum tergarap dari wajib pajak, mengawasi apakah wajib pajak telah membayar pajaknya sesuai dengan pajak yang seharusnya dibayar, mengawasi apakah wajib pajak mendapatkan sanksi berupa bunga atas keterlambatan pembayaran pajaknya dan sebagainya yang inti kesemua itu adalah bagaimana mengawasi kepatuhan dan kewajiban Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (intensifikasi perpajakan). Bagaimana mungkin kedua fungsi yang jelas kontradiktif tersebut bisa dilakukan oleh orang yang sama? Dengan menjalankan dua peran yang kontradiktif dalam waktu yang bersamaan, maka kedua peran tersebut dirasa tidak akan berjalan efektif.



Tabel.2 Bagan Kerangka Pemifikiran

Dari Tabel.2 dapat dijelaskan bahwa ada beberapa variabel yang dapat digunakan agar pengawasan terhadap wajib pajak UMKM dapat efektif antara lain :

1. Variabel Input, terdiri dari :

- a) Penerimaan pajak UMKM masih rendah
- b) Account Representative pengawasan
- c) Wajib Pajak
- d) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak
- e) Laporan Keuangan
- f) Data pajak UMKM internal dan eksternal

2. Variabel Proses, dimana dalam variabel input tersebut diolah Account Representative dalam bentuk analisa data mandiri dan dituangkan di Surat Pemberitahuan Permintaan Data dan atau Keterangan (SP2DK) untuk

selanjutnya sebagai dasar dilakukan rekonsialisasi data antara Account Representative dan wajib pajak UMKM.

3. Variabel Kepatuhan wajib pajak UMKM meningkat
4. Variabel penerimaan pajak UMKM meningkat.

I.8. Metode Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang bersifat eksploratif. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data yang deskriptif yang menggambarkan efektifitas pekerjaan Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang dirumuskan, yaitu Efektifitas peran *Account Representative* Dalam Pengawasan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur).

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara secara mendalam dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi langsung di lapangan yang kemudian peneliti analisis. Untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Pendekatan ini bertujuan memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks.

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau perilaku yang diamati. Pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh). Jadi tidak dilakukan proses

isolasi pada objek penelitian kedalam variabel atau hipotesis, tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Untuk tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui sejauh mana informasi yang diberikan oleh informan penelitian, peneliti menggunakan beberapa tahap :

1. Pertama menyusun draf pertanyaan wawancara berdasarkan dari unsur-unsur kredibilitas yang akan ditanyakan pada narasumber atau informan.
2. Kedua melakukan wawancara dengan pejabat dilingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang berwenang dalam ruang lingkup pekerjaan Account Representative. Selain itu peneliti juga mewawancarai beberapa orang pegawai negeri sipil dilingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.
3. Ketiga melakukan dokumentasi langsung dilapangan untuk melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian.
4. Keempat memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan.
5. Kelima menganalisis hasil data wawancara yang telah dilakukan.

Agar pembahasan lebih sistematis atau terarah maka peneliti membagi kedalam 3 pembahasan, yaitu :

1. Profil informan
2. Analisis deskriptif hasil penelitian
3. Pembahasan

1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan. Penelitian ini mengambil tempat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang beralamat di Gedung Keuangan Negara Jalan Kapten A. Rivai Nomor 4 Palembang, Sumatera Selatan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur merupakan bagian dari unit Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang terdiri dari 6 kecamatan yaitu : Kecamatan Ilir Timur I, Kecamatan Ilir Timur II, Kecamatan Ilir Timur III, Kecamatan Kemuning, Kecamatan Sako, Kecamatan Sukarami, Kecamatan Kalidoni, dan Kecamatan Alang Alang Lebar yang memiliki 4 kelurahan.

1.8.3 Jenis Data Dalam Penelitian

Jenis data dalam penelitian terdiri atas :

1) Catatan Lapangan

Dalam penelitian ini catatan lapangan digunakan untuk mendokumentasikan semua gejala-gejala atau fenomena situasi sosial yang tampak selama peneliti berada dilokasi penelitian.

2) Dokumentasi

Data dokumentasi yang digunakan peneliti adalah wawancara, dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang berguna dalam penelitian ini.

3. Foto

Foto digunakan peneliti untuk mengabadikan kondisi atau momen penting yang berguna bagi penelitian.

1.8.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian, karena data yang terkumpul akan dijadikan sebagai bahan analisis penelitian. Teknik pengumpulan data erat kaitannya dengan masalah penelitian yang akan dipecahkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang akan digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. wawancara mendalam *indepth interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama, sehingga dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara baik terstruktur maupun tidak terstruktur kepada informan.

2. Observasi Lapangan

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang atau tempat, pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk

evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

3. Dokumentasi

Dalam hal ini dokumentasi yang akan dilakukan oleh peneliti yaina berupa foto-foto ataupun dokumen-dokumen terkait penelitian kerja *Account Representative*.