

**PENGARUH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(KPP PRATAMA SIDOARJO UTARA)**

Febri Alfiansyah
Universitas Negeri Surabaya
E-mail: febri_alfiansyah@rocketmail.com

Abstract

This research aims to determine whether there is influence between the Account Representative (AR) to an individual taxpayer compliance. Statistical methods used in this study is a simple linear regression analysis. Data were obtained through questionnaires and interviews with individual taxpayers as respondents in the “KPP Pratama Sidoarjo Utara”. The results showed that the existence of Account Representative (AR) affects an individual taxpayer compliance. Effect of Account Representative (AR) can be categorized in the category of "strong". The relationship between the variable Account Representative (AR) with an individual taxpayer compliance can be declared significant.

Keywords: Account Representative (AR), Tax compliance, Individual taxpayer

PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan adalah dari penerimaan pajak. Pajak merupakan salah satu penopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu dilakukan reformasi perpajakan yang dilakukan dari masa ke masa dengan tetap berasaskan pada keadilan sosial. Reformasi perpajakan tersebut dilakukan untuk dapat memperluas dan menambah wajib pajak.

Untuk dapat memperluas basis pajak tersebut, perlu juga dilakukan pelayanan prima terhadap setiap wajib pajak baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar sebagai wajib pajak. Wajib pajak sebagai pihak yang dibutuhkan oleh aparat pajak seharusnya memperoleh pelayanan dan pengawasan yang baik. Pelayanan dan pengawasan yang baik berpotensi untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Oleh karena itu, penerimaan pajak di Indonesia harus dioptimalkan. Hal ini merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan sebaik-baiknya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Perkembangan kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan struktur organisasi dari Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan struktur organisasi tersebut adalah dengan diberlakukannya *Account Representative* (AR) pajak.

Account Representative (AR) pajak adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *Account Representative* (AR) tersebut. Setiap *Account Representative* (AR) pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan *Account Representative* (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Kinerja *Account Representative* (AR) pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 yaitu :

1. melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak
2. bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak
3. penyusunan profil wajib pajak
4. analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi
5. melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku

Menurut pasal 1 Undang-Undang No. 16 tahun 2000, pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak.

Kewajiban perpajakan wajib pajak badan maupun perseorangan sesuai Undang-Undang KUP antara lain adalah :

1. Wajib pajak mendaftarkan diri kepada KPP terdekat untuk mendapatkan NPWP
2. Wajib pajak mengisi dan menyampaikan SPT dengan benar, lengkap dan jelas
3. Wajib pajak membayar atau menyetor pajak yang terutang melalui kantor pos atau bank persepsi yang ditunjuk.

Menurut Burton (2005), menjelaskan bahwa terdapat 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
3. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dalam bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun.

Sedangkan Nowak (2008:15) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak (tax compliance) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana pajak :

1. paham atau berusaha memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan
2. mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar

4. membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan pajak suatu daerah, tentunya harus disertai dengan pelayanan dan pengawasan yang baik dari perangkat pajak daerah. Sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan dan pengawasan dari perangkat pajak melalui opini dari wajib pajak selaku *customer* dari perpajakan, kita dapat menganalisis kekurangan dan kelebihan dari perangkat pajak serta dapat menyempurnakan kinerja dari perangkat pajak di kemudian hari.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah keberadaan *Account Representative* (AR) pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara ?”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruh keberadaan *Account Representative* (AR) pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara.

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui kinerja *Account Representative* (AR) pajak serta mengetahui apakah reformasi pajak yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak terkait ditetapkannya *Account Representative* (AR) pajak berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan pajak di KPP Pratama Sidoarjo Utara.

Hipotesis

Menurut Nasir (2005:182) ”Hipotesis merupakan pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya pada saat fenomena dikenal”. Dalam penelitian ini penulis merumuskan dugaan sementara berupa hipotesis penelitian dan hipotesis statistik. Adapun hipotesis penelitian ini adalah ”Diduga *Account Representative* (AR)

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”. Berdasarkan uraian hipotesis penelitian maka dapat dinyatakan hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah seperti yang terlihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Hipotesis Statistik

Ho: $\rho=0$: Artinya <i>Account Representative</i> (AR) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Ha: $\rho>0$: Artinya <i>Account Representative</i> (AR) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pajak

Pengertian pajak secara umum dapat diartikan sebagai iuran rakyat pada kas pemerintah yang bersifat wajib (dapat dipaksakan) berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik atau kontraprestasi yang langsung ditujukan dan yang tidak digunakan untuk membiayai pengeluaran dan dalam rangka menyelenggarakan pemerintah.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro SH, Dalam bukunya “Perpajakan”, menyatakan bahwa “Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. (2002:1)

Definisi pajak yang dikemukakan oleh P. J. A Adriani, dalam bukunya “Perpajakan Indonesia” menyatakan bahwa “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.” (2002:2)

Account Representative (AR)

Kantor Pelayanan Pajak yang telah menganut sistem administrasi modern mempunyai staf *Account Representative (AR)*. *Account Representative (AR)* mempunyai kewajiban untuk memberikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan serta himbauan kepada wajib pajak. Setiap *Account Representative (AR)* mempunyai beberapa wajib pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative (AR)* dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus. *Account Representative (AR)* juga dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Seorang *Account Representative (AR)* memiliki akses terhadap rekening wajib pajak (*tax payer account*) secara *on-line*.

Tugas dan Tanggung Jawab *Account Representative (AR)*

Tanggung jawab dari *Account Representative (AR)* pajak adalah :

1. menangani sejumlah kecil wajib pajak tertentu
2. bertanggung jawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturan
3. merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan

Tugas *Account Representative (AR)* yang berhubungan dengan wajib pajak adalah melaksanakan pengawasan kepatuhan formal, penelitian dan analisa kepatuhan material, bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan, konsultasi teknis perpajakan, proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP, penelitian dalam rangka penerbitan Bukti Pbk berdasarkan permohonan wajib pajak, penelitian Bukti Pindahbukuan secara jabatan, penelitian dalam rangka penerbitan Surat Ijin Penggunaan

Mesin Teraan Meterai, Surat Ijin Pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi dan memproses pencabutan ijin penggunaannya, pengalihan saldo bea meterai dengan mesin teraan, pengalihan saldo bea meterai dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi, merekonsiliasikan data wajib pajak.

Account Representative (AR) pajak juga bertugas membuat dan memutakhirkan profil wajib pajak, Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25, uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25, Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak, konsep Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan, konsep usulan wajib pajak/ PKP fiktif dan Wajib pajak patuh, konsep perhitungan lebih bayar, konsep Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP), Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP), Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB), Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB), dan Surat Keterangan Pembayaran Pajak Sementara (SKPPS), uraian penelitian dalam rangka penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN, konsep Surat Keterangan Fiskal (SKF) Non Bursa, konsep uraian pelaksanaan dan konsep evaluasi hasil Putusan Banding/Peninjauan Kembali, konsep laporan penelitian Ijin Perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama, konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat.

Kriteria Wajib Pajak Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat “Wajar Tanpa Pengecualian” selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
4. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan tingkat penjelasan dan bidang penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sugiyono (2010:11) menjelaskan bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain”.

Pemilihan Sampel

Menurut Sugiyono (2009: 71), “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Penarikan sampel dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan simple random sampling yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak dari responden yang ditemui penulis di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Dari populasi yang ada, penulis mengambil sampel sebanyak 50 responden.

Sumber dan Pengumpulan Data

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer dengan cara wawancara, pengamatan dan kuesioner. Hasil dari kuesioner yang diperoleh akan diproses lebih lanjut untuk dapat menemukan suatu pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Teknik Analisis Data

Data yang akan dianalisis dari hasil penelitian ini adalah data yang berbentuk kualitatif. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala ini berinteraksi 1-4 dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

Serta terdapat skala berinteraksi 1-4 untuk kuesioner yang berhubungan dengan pelayanan *Account Representative* (AR) pajak dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

1. Tidak baik
2. Kurang baik
3. Baik
4. Sangat baik

Pemberian skor untuk masing-masing jawaban dalam kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Pilihan pertama, memiliki nilai skor 1 (satu)
2. Pilihan kedua, memiliki nilai skor 2 (dua)
3. Pilihan ketiga, memiliki nilai skor 3 (empat)
4. Pilihan keempat, memiliki nilai skor 4 (lima)

Untuk pengujian hipotesis, digunakan analisis regresi linier sederhana karena digunakan untuk memprediksi naik turunnya variabel dependen bila variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikkan atau diturunkan nilainya). Analisis ini digunakan untuk memperkirakan tingkat perubahan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi apabila variabel *Account Representative* (AR) mengalami perubahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, dapat diperoleh hasil beberapa frekuensi dari alternatif jawaban yang tersedia. Selanjutnya frekuensi tersebut diprosentasekan dan dilakukan pengujian analisis regresi linear sederhana untuk mengukur seberapa besar pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan tabel *model summary* dengan menggunakan aplikasi software SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 18 maka dapat diperoleh pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara yang disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.536	42.27248

a. Predictors: (Constant), *Account Representative* (AR) (X)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Berdasarkan tabel *model summary* output SPSS 18 tersebut, dapat diketahui hubungan antara variabel kinerja *Account Representative* (AR) pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperoleh hasil sebesar 0,749 (positif) yang artinya menurut kriteria penilaian korelasi menurut Sugiyono (2008 ; 250) tergolong kategori kuat (0,60 – 0,799).

Selanjutnya, dari tabel *model summary* menunjukkan angka *R Square* sebesar 0.561 yang menunjukkan bahwa variabel *Account Representative* (AR) (X) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 56,1%, dan 43,9% kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 3. Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	44.9500	62.08608	20
X	42.0000	45.01462	20

Berdasarkan tabel *model summary* output SPSS 18 tersebut, dapat diketahui juga bahwa *Standar Error Of Estimate* (SEE) sebesar 42.27248 untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila dibandingkan dengan angka Standar Deviasi (STD) kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 62.08608 maka tergolong lebih kecil yang artinya angka (SEE) baik untuk dijadikan prediktor dalam menentukan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena angka yang baik untuk dijadikan prediktor variabel harus lebih kecil dari angka Standar Deviasi ($SEE < STD$) dan semakin kecil SEE akan membuat regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel tergantung.

Tabel 4. ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41073.630	1	41073.630	22.985	.000 ^a
	Residual	32165.320	18	1786.962		
	Total	73238.950	19			

a. Predictors: (Constant), X (*Account Representative* (AR))

b. Dependent Variable: Y (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi)

Berdasarkan tabel ANOVA, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000 yang artinya bahwa probabilitas (0.000) lebih kecil dari 0.05, maka model regresi bisa digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau dapat disimpulkan bahwa aspek kinerja *Account Representative* (AR) pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 5. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.569	13.085		.120	.906
AR	1.033	.215	.749	4.794	.000

a. Dependent Variable: Y (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi)

Berdasarkan tabel koefisien regresi tersebut, maka diperoleh persamaan regresi linear antara *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut :

$$Y = 1.569 + 1.033X$$

Hal ini menunjukkan bahwa besar kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) yang terjadi mengikuti perubahan pengawasan *Account Representative* (AR) (X) sebesar 1.569 %. Setiap peningkatan aspek kinerja *Account Representative* (AR) pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 1.033 satu satuan nilai, begitu pula sebaliknya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. *Account Representative* (AR) yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan dan oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu 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. Aktivitas *Account Representative* (AR) pada kantor pajak dapat diketahui dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh para responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.
2. Berdasarkan tabel *model summary* output SPSS 18 tersebut, dapat diketahui hubungan antara variabel kinerja *Account Representative* (AR) pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperoleh hasil sebesar 0,749. Dapat dikatakan bahwa korelasi antara pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki hubungan interpretasi yang “kuat”. Sedangkan berdasarkan tabel ANOVA, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000 yang artinya bahwa probabilitas (0.000) lebih kecil dari 0.05, maka model regresi bisa digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau dapat disimpulkan bahwa aspek kinerja *Account Representative* (AR) pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan yaitu ”Diduga *Account Representative* (AR) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi” dapat “diterima”.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara adalah :

1. Agar kegiatan reformasi perpajakan pada kantor pajak dapat berjalan dengan maksimal, maka kualitas sumber daya manusia serta pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara harus lebih ditingkatkan karena dengan kualitas aparat pajak yang baik, maka wajib pajak akan merasa memperoleh fungsi dan guna dari pembayaran pajak. Terutama pada *Account Representative* (AR) pajak karena *Account Representative* (AR) pajak adalah salah satu aparat pajak yang secara langsung berhubungan dengan wajib pajak baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan mengadakan berbagai pelatihan agar kemampuan para pegawai dapat lebih kompeten.
2. Untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, maka sebaiknya pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* (AR) lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Burton, Richard. 2005. Menuju Wajib Pajak Patuh. *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol.5 No.1.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006, Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.

Nurmartiani, Erika. 2012. 'Analisis Pengawasan yang Dilaksanakan *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT Pph)'. *Karya Ilmiah Tidak Dipublikasikan*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007, Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Sugiyono. 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Alfabeta: Bandung.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000, Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.