
PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI SARANA PENYULUHAN KEPADA WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS

Ratih Kamaratih Putri¹, Fitri Pebriani Wahyu²

¹Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, ratihkamaratih987@gmail.com

²Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, fitriFISIP11@uinsgd.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan strategi pelayanan Account Representative (AR) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dan divalidasi melalui wawancara terstruktur, observasi, dan telaah pustaka dari berbagai sumber ilmiah yang relevan, kemudian dianalisis untuk diambil kesimpulan. Wawancara dilakukan kepada Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas telah mengalami perubahan positif dalam membantu dan mengawasi wajib pajak, serta memastikan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan melalui strategi pelayanan yang terfokus dan personal. Terjadi peningkatan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2024 dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, dikarenakan berbagai strategi seperti kunjungan langsung ke pemberi kerja, sekolah, instansi pemerintah, perusahaan, kerja sama dengan kecamatan, serta pemanfaatan WhatsApp Blast untuk mengingatkan wajib pajak orang pribadi atas kepatuhan penyampaian SPT Tahunan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan proaktif dan personal oleh Account Representative (AR) sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Keberhasilan KPP Pratama Bandung Cicadas dalam mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi mencerminkan pentingnya peran Account Representative (AR) dan strategi yang diterapkannya. Strategi ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan baik antara wajib pajak dan otoritas pajak.

Kata Kunci: Account Representative, Kepatuhan Pajak, Strategi Pelayanan, SPT Tahunan, KPP Pratama Bandung Cicadas

Latar Belakang

Otoritas perpajakan di seluruh dunia melaksanakan tiga tugas utama, yaitu penegakan hukum, pelayanan perpajakan, dan penyuluhan perpajakan. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjalankan ketiga fungsi ini untuk mencapai kepatuhan pajak yang didasarkan pada sistem self-assessment. Oleh karena itu, wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung, melaporkan, dan membayar sendiri kewajiban pajaknya sesuai berdasarkan peraturan yang berlaku (Kurniawati, et al., 2022). Sehingga DJP memberikan panduan dan dukungan yang diperlukan, sekaligus memastikan bahwa semua wajib pajak menjalankan tanggung jawab mereka dengan benar dan adil. Dalam sistem ini, wajib pajak memiliki kendali penuh atas proses pengelolaan pajaknya sendiri.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan masih perlu ditingkatkan. Berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman mengenai peraturan perpajakan, prosedur pelaporan yang dianggap rumit, dan kurangnya sosialisasi, seringkali menjadi hambatan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. Untuk mengatasi permasalahan ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengimplementasikan berbagai strategi dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan

kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dengan mengimplementasikan strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Account Representative (AR) kepada mereka (Disnayanti & Dwi, 2019). Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan maka Account Representative (AR) harus terus berupaya untuk memaksimalkan strategi pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan wajib pajak.

Account Representative (AR) adalah pegawai yang ditunjuk secara resmi di Kantor Pelayanan Pajak yang dipercaya dan diberi wewenang serta tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pelayanan, pembinaan, dan pengawasan langsung terhadap wajib pajak. Tugas mereka meliputi pemantauan kepatuhan pajak, memberikan bimbingan, serta memastikan bahwa setiap wajib pajak memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan pengawasan yang lebih personal dan terarah. Account Representative (AR) memainkan peran yang sangat penting karena pengawasan dan konsultasi langsung dari Account Representative (AR) dapat mengurangi kesalahan perhitungan pajak maupun pelaporan pajak serta membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya melalui pendekatan dan konsultasi yang diberikan oleh AR. Pada kenyataannya, tidak semua wajib pajak memahami sistem administrasi online dan proses pelaporan pajak. Sehingga Account Representative (AR) diharuskan untuk mematuhi semua peraturan yang berlaku sehingga semua tindakan yang diambil sesuai dengan hukum dan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, Account Representative (AR) bertanggung jawab untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada wajib pajak serta menawarkan solusi atas permasalahan perpajakan yang dihadapi wajib pajak saat berkonsultasi.

Kepatuhan wajib pajak dilihat dari pelayanan, pengawasan, dan konsultasi yang dilakukan oleh Account Representative (AR) sebagai mediator khusus yang membantu mempermudah segala urusan administrasi perpajakan yang belum dipahami oleh wajib pajak (Amilin dan Nina Anisah, 2008:146). Diharapkan bahwa dengan bantuan Account Representative (AR), wajib pajak dapat patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelayanan Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Account Representative (AR)

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki petugas khusus yang dikenal sebagai Account Representative atau AR, yang berperan sebagai penghubung antara DJP dan wajib pajak. Tugas mereka meliputi menjalin komunikasi efektif, memberikan bantuan, serta memastikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mereka dengan benar. Maka dari itu, Account representative merupakan pejabat pajak yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan dan pengawasan langsung kepada sejumlah wajib pajak yang berada di bawah pengawasannya (Mahesti, 2023).

Account Representative diatur dalam PMK Nomor 45/PMK.01/2021 yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan pada tanggal 5 Mei 2021. Berdasarkan penjabaran tugas dalam peraturan tersebut, fungsi Account Representative kini lebih difokuskan pada aspek pengawasan. Hal ini menunjukkan adanya penekanan yang lebih besar pada pemantauan dan pengendalian kepatuhan wajib pajak, dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua kewajiban perpajakan dijalankan

sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perpajakan.

Salah satu tugas utama mereka adalah menyediakan layanan berkualitas kepada wajib pajak, menjadikan AR sebagai elemen kunci dalam hubungan antara DJP dan wajib pajak. Sebagai penghubung, AR bertugas mengontrol, mengawasi, memberikan panduan, melakukan sosialisasi, serta berperan sebagai konsultan bagi wajib pajak di kantor pajak (Purwono, 2010). Dengan demikian, AR dapat dikatakan sebagai pendamping yang membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dengan lebih mudah dan tepat. Dengan mengimplementasikan sistem perpajakan yang modern dan didukung oleh tingkat kompetensi serta pelayanan dari Account Representative yang profesional dan berkualitas dengan mematuhi kode etik yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip Good Corporate Governance, seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, independen, dan keadilan (Baslan, 2023). sehingga dapat membangun kepercayaan yang kuat dari masyarakat dalam penyelenggaraan sistem perpajakan. Maka dari itu, pelayanan dan tugas Account Representative berdasarkan keputusan Menteri Keuangan mencakup pengawasan kepatuhan wajib pajak, pemberian bimbingan dan konsultasi, serta evaluasi hasil banding sesuai ketentuan yang berlaku.

Indikator pegawai pajak sebagai Account Representative (Rahayu, 2017), yaitu: (a) Memberikan layanan prima kepada wajib pajak, memastikan bahwa setiap interaksi dilakukan dengan profesionalisme dan kepedulian; (b) Mematuhi serta menerapkan kode etik pegawai dengan tulus dan konsisten dalam setiap aspek pekerjaan mereka; dan (c) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan tepat waktu dan kualitas yang sangat baik, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan memberikan kontribusi positif bagi pelayanan perpajakan secara keseluruhan.

Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

Kepatuhan mengacu pada kondisi seorang wajib pajak mampu memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak perpajakannya dengan tindakan sadar dan patuh terhadap ketertiban dalam pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Nazwah & Machdar, 2023). Oleh karena itu, Kepatuhan dalam pelaporan SPT melibatkan peran aktif dari wajib pajak dan instansi pajak. Wajib pajak bertanggung jawab melaporkan SPT dengan benar, sedangkan instansi pajak berperan dalam memberikan panduan, menerapkan aturan, dan mengawasi pelaporan.

Dengan demikian, kepatuhan mencerminkan kesadaran akan pemenuhan kewajiban perpajakan. Terdapat indikator kepatuhan pelaporan SPT Tahunan (Maulida, 2022), sebagai berikut: (a) Wajib pajak memiliki pemahaman dan berupaya menaati peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, termasuk memperoleh NPWP; (b) Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; (c) Wajib pajak menunjukkan kepatuhannya dengan menyampaikan pelaporan SPT Tahunan tepat waktu; (d) Wajib pajak menghitung dan membayar jumlah pajak yang terutang dengan akurat; (e) Wajib pajak mematuhi kewajiban pembayaran atas tunggakan pajak.

Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak terdiri dari orang pribadi maupun badan yang mencakup pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Thomas Sumarsan 2017:9). Wajib Pajak dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan, Wajib Pajak diartikan sebagai orang pribadi atau badan yang bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk membayar pajak, memotong pajak, dan memungut pajak, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak yaitu orang pribadi yang memenuhi kriteria tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dikarenakan memperoleh penghasilan kena pajak yang melebihi batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi Wajib Pajak dalam negeri pada tahun pajak tertentu (Herliyanti, 2023).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai strategi pelayanan Account Representative (AR) dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dengan studi kasus di KPP Pratama Bandung Cicadas. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai di KPP Prama Bandung Cicadas. Sedangkan sampelnya yaitu pegawai pajak sebagai Account Representative (AR) dengan harapan telah mengerti dan memahami peran Account Representative (AR). Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 14 Juni 2024 di KPP Pratama Bandung Cicadas tepatnya di Jalan Soekarno Hatta No. 781, Cisaranten Kulon, Kecamatan Archamanik, Kota Bandung, Jawa Barat 40292, Indonesia.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara secara terstruktur dikarenakan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini berupa katakata yang ditambah dengan studi kepustakaan yang dilengkapi observasi. Teknik pengambilan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling untuk mengetahui data dari informan yang memiliki informasi yang terperinci mengenai strategi pelayanan Account Representative (AR) dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Oleh karena itu, wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mewawancarai satu orang informan yaitu Mas Mochammad Ramdhani sebagai Account Representative (AR).

Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara secara langsung, sedangkan data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dengan membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain dengan bersumber dari buku, jurnal, dan berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis interaktif dari Miles dan Huberman dengan mencari makna data yang terkumpul kemudian membuat kesimpulan yang diklarifikasikan dan diverifikasikan selama penelitian berlangsung.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas

Kantor Pelayanan Pajak selaku instansi pemerintah memiliki kewenangan dalam mengumpulkan penerimaan negara sehingga diharuskan untuk bertindak secara profesional. Selain itu, standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi jika Sumber Daya Manusia (SDM) melaksanakan tugasnya dengan profesionalisme, disiplin, dan transparansi. Maka dari itu, KPP Pratama Bandung Cicadas bekerja dengan berpedoman kepada visi dan misi, janji layanan, serta maklumat pelayanan. Hal ini berarti pegawai pajak yang bertugas sebagai Account Representative (AR) diharuskan memiliki keahlian yang mumpuni dalam bidang mereka, serta kompetensi yang kuat dalam tugastugas seperti melakukan pemeriksaan pajak,

menghitung kewajiban pajak dengan akurat, mengidentifikasi objek pajak, dan lain sebagainya sesuai dengan peraturan perundangundangan. Dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan mewujudkan zona integritas wilayah bebas dari korupsi KPP Pratama Bandung Cicadas tidak menerima imbalan atau hadiah dalam bentuk apapun dari wajib pajak. Sehingga profesionalisme ini mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang efisien dan responsif, serta memastikan bahwa seluruh proses perpajakan dilakukan dengan integritas dan keterbukaan.

Dalam menunjang pelayanan kepada wajib pajak KPP Pratama Bandung Cicadas telah melakukan berbagai perubahan pada enam area perubahan yang mencakup peran aktif Agent of Change di area manajemen perubahan, penggunaan e-office pada penataan tata laksana kerja pegawai, penegakan kode etik dan kode perilaku pegawai sebagai implementasi penataan sistem manajemen SDM, perencanaan kerja organisasi yang bertujuan untuk penguatan akuntabilitas, memfasilitasi layanan pengaduan masyarakat sebagai upaya penguatan pengawasan dan membuat inovasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, pegawai pajak yang bertugas sebagai Account Representative (AR) tidak hanya memenuhi standar kualitas pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepatuhan di kalangan wajib pajak.

Pelayanan pegawai pajak yang bertugas sebagai Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas telah menunjukkan kompetensi yang memadai dalam bidang pengetahuan perpajakan. Hal ini disebabkan oleh pendidikan dan pelatihan ilmu perpajakan yang telah mereka terima sebelumnya. Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas mampu menjalankan tugasnya dengan baik karena memiliki dasar pengetahuan yang kuat untuk memberikan bimbingan dan layanan yang efektif kepada wajib pajak. Selain itu, pelatihan yang komprehensif ini mencakup berbagai aspek perpajakan, sehingga Account Representative (AR) siap menghadapi berbagai situasi dan memastikan kepatuhan wajib pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh sebab itu, untuk memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak maka pegawai pajak yang bertugas sebagai Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas diharuskan menjaga sopan, santun, dan berperilaku ramah, tanggap, cermat, dan cepat, serta tidak mempersulit proses pelayanan. Selain itu, Account Representative (AR) diharuskan mahir dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat, menunjukkan responsivitas yang tinggi dalam membantu menyelesaikan masalah pajak yang dihadapi oleh wajib pajak. Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, memberikan solusi yang tepat, dan memastikan bahwa setiap wajib pajak merasa didukung dan dihargai dalam setiap interaksi dengan Account Representative (AR).

Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas

Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yaitu kewajiban setiap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penghasilan yang diterima selama satu tahun pajak. Kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja administrasi perpajakan di Indonesia. Oleh karena itu, KPP Pratama Bandung Cicadas sebagai salah satu kantor pelayanan pajak memiliki peran dalam mengawasi dan meningkatkan kepatuhan pajak di wilayahnya.

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2021-2022

Tahun	Pajak	WPOP Terdaftar	WPOP Wajib	SPT	Pelaporan SPT
2021		287.441	83.776		86.934
2022		300,740	102.520		78.388

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak (2023)

Tabel di atas berisi data mengenai Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Bandung Cicadas untuk tahun 2021-2022. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan jumlah WPOP terdaftar dari 287.441 pada tahun 2021 menjadi 300.740 pada tahun 2022. Selain itu, jumlah WPOP yang wajib menyampaikan SPT juga meningkat dari 83.776 pada tahun 2021 menjadi 102.520 pada tahun 2022. Namun, meskipun terjadi peningkatan jumlah WPOP yang wajib menyampaikan SPT, jumlah yang melaporkan SPT justru menurun dari 86.934 pada tahun 2021 menjadi 78.388 pada tahun 2022. Peningkatan jumlah WPOP yang terdaftar menunjukkan adanya kesadaran yang lebih tinggi di kalangan masyarakat mengenai pentingnya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Namun, penurunan jumlah pelaporan SPT di tengah peningkatan jumlah wajib SPT menunjukkan adanya masalah kepatuhan dalam pelaporan SPT. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai pajak yang bertugas sebagai Account Representative (AR) menjelaskan bahwa kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas menunjukkan peningkatan dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada tahun 2023, kepatuhan pelaporan SPT Tahunan tercapai 100% pada akhir bulan Juli. Sedangkan pada tahun 2024, KPP Pratama Bandung Cicadas berhasil mencapai tingkat kepatuhan 100% lebih awal, yaitu pada akhir bulan Mei. Pencapaian ini menunjukkan adanya perbaikan dalam proses dan strategi yang digunakan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan mereka.

Pelaporan SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi sangat penting karena merupakan bentuk kontribusi dalam pembangunan negara. Pajak yang dibayarkan oleh WPOP digunakan untuk membiayai berbagai program pemerintah, mulai dari pembangunan infrastruktur hingga penyediaan layanan publik seperti pendidikan dan kesehatan. Oleh karena itu, kepatuhan dalam pelaporan SPT merupakan salah satu wujud nyata kontribusi warga negara dalam pembangunan. Ketidakpatuhan dapat berujung pada masalah hukum yang bisa merugikan WPOP secara finansial dan lain sebagainya. Oleh karena itu, penting bagi setiap WPOP untuk taat dalam melaporkan SPT Tahunan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, tidak semua WPOP patuh dalam melaporkan SPT Tahunan. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan pelaporan SPT Tahunan yaitu kurangnya pemahaman mengenai prosedur pelaporan SPT, ketidakmampuan dalam menghitung pajak yang harus dibayarkan, serta minimnya pengetahuan mengenai manfaat dari pelaporan pajak. Selain itu, adanya persepsi negatif terhadap penggunaan dana pajak oleh pemerintah. Faktor-faktor ini menyebabkan sebagian WPOP merasa enggan untuk melaporkan SPT Tahunan mereka.

Dengan demikian, WPOP perlu mematuhi kewajibannya dalam pelaporan SPT Tahunan karena hal ini merupakan salah satu bentuk kontribusi yang jelas terhadap pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Dengan melaporkan SPT secara tepat waktu dan akurat, WPOP membantu pemerintah dalam merencanakan dan mengalokasikan anggaran untuk program-

program yang bermanfaat bagi masyarakat luas, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial.

Implementasi Strategi Pelayanan Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mas Mochammad Ramdhani yaitu Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas dari tahun 2021. Sebelumnya beliau telah menjadi Account Representative (AR) dari tahun 2015 di Kantor Pelayanan Pajak Manokwari, Ambon, dan karees. Bapak Mas Mochammad Ramdhani sebagai Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas memegang wilayah Kecamatan Rancasari di Kelurahan Cipamokolan. Sesuai dengan kebijakan yang diberikan oleh Kanwil Jawa Barat I maka wilayah kerja KPP Pratama Bandung Cicadas meliputi Kecamatan Buahbatu, Kecamatan Cinambo, Kecamatan Rancasari, Kecamatan Gedebage, Kecamatan Panyileukan, Kecamatan Cibiru, Kecamatan Mandalajati, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Antapani, Kecamatan Arcamanik, dan Kecamatan Kiaracondong.

Di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, terdapat Account Representative (AR) yang bertanggung jawab atas setiap wajib pajak. Sehingga untuk jumlah Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas yaitu 34 pegawai Account Representative (AR) yang dibagi menjadi dua wilayah meliputi lima pegawai wilayah strategis dan 29 pegawai wilayah. Account Representative (AR) di wilayah strategis lebih difokuskan dalam menangani wajib pajak dengan potensi pajak yang tinggi seperti daerah industri maupun daerah dengan banyak perusahaan besar. Sebaliknya, Account Representative (AR) di wilayah menangani wajib pajak dari daerah dengan potensi pajak yang lebih rendah ataupun daerah yang tidak memiliki konsentrasi tinggi dari perusahaan besar.

Pembagian tugas Account Representative (AR) dilakukan berdasarkan wilayah, yang diatur sesuai dengan kebijakan masing-masing KPP. Oleh karena itu, kepala KPP Pratama Bandung Cicadas telah menetapkan kebijakan bahwa wilayah kerja Account Representative (AR) dibagi berdasarkan kelurahan. Dengan kebijakan ini, terdapat Account Representative (AR) yang menangani satu kelurahan dan ada juga yang memegang tanggung jawab atas dua kelurahan sekaligus. Pembagian wilayah ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap Account Representative (AR) dapat fokus pada area tertentu, sehingga mereka dapat lebih mengenal karakteristik dan kebutuhan wajib pajak di wilayah mereka masing-masing. Pembagian wilayah per kelurahan ini juga memungkinkan adanya pengawasan yang lebih terfokus dan terstruktur. Account Representative (AR) dapat mengembangkan strategi pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan karakteristik wajib pajak di wilayah mereka. Selain itu, kebijakan ini membantu dalam pemerataan beban kerja di antara Account Representative (AR), sehingga pembagian AR per kelurahan ini dinilai sudah merata dan efektif dalam penerapan pelayanan AR kepada wajib pajak. Dengan demikian, Account Representative (AR) dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan tepat sasaran.

Gambar 1
Account Representative Mengunjungi Dinas Pendidikan Kota Bandung



Sumber: Dokumen Peneliti (2024)

Dalam strategi pelayanan Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas telah mengalami perubahan sejak tahun 2021 hingga 2024. Semua pegawai di KPP Pratama Bandung Cicadas diwajibkan untuk aktif bergerak menuju target kepatuhan pajak dengan cara langsung mengunjungi berbagai lokasi seperti pemberi kerja, sekolah-sekolah, instansi pemerintah, dan perusahaan. Pendekatan ini dilakukan agar Account Representative (AR) dapat memberikan edukasi dan dorongan langsung kepada wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunan mereka. Dengan mengunjungi tempat-tempat tersebut, AR dapat langsung berinteraksi dengan banyak wajib pajak dan memberikan penjelasan mengenai pentingnya pelaporan SPT Tahunan serta prosedur yang harus diikuti.

Selain itu, sejak tahun 2023, Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas mulai bekerja sama dengan kecamatan-kecamatan di wilayahnya. Salah satu inisiatif yang dilakukan adalah memberikan video arahan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Namun, pada tahun 2023, kerja sama ini belum sepenuhnya terealisasi di semua kecamatan. Sedangkan pada tahun 2024, kerja sama antara Account Representative (AR) dan semua kecamatan di wilayah KPP Pratama Bandung Cicadas berhasil terealisasi dengan sangat baik. Account Representative (AR) berhasil menjalin hubungan yang lebih kuat dengan aparat kecamatan yang berperan penting dalam menyebarkan informasi dan edukasi terkait kewajiban perpajakan kepada masyarakat. Video arahan yang disediakan oleh Account Representative (AR) disebarkan melalui berbagai platform kecamatan, seperti media sosial, website kecamatan, dan kegiatan sosialisasi langsung. Hal ini memastikan bahwa pesan mengenai pentingnya pelaporan SPT Tahunan dapat menjangkau wajib pajak secara lebih luas dan efektif. Kecamatan juga membantu dalam mengumpulkan data dan informasi mengenai wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunan, sehingga Account Representative (AR) dapat mengambil tindakan yang lebih proaktif dan terarah.

Strategi lainnya dalam pelayanan Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas yaitu penggunaan WhatsApp Blast untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh wajib pajak orang pribadi. Metode ini dilakukan dengan cara mengirimkan pesan kepada wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunannya. Sebagai contoh, jika terdapat wajib pajak yang telah melaporkan SPT Tahunannya pada tahun 2023 namun belum melaporkan untuk tahun 2024 hingga batas waktu yang ditentukan, yaitu 31 Maret, maka Account Representative (AR) akan mengirimkan pesan WhatsApp kepada wajib pajak tersebut.

Selain itu, Account Representative (AR) juga mengirimkan surat teguran pajak pada wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunannya, sehingga langkah ini diambil sebagai peringatan dengan tujuan wajib pajak segera melaporkan SPT Tahunannya untuk menghindari dilakukannya tindakan penagihan. Ketika terdapat wajib pajak yang tidak melakukan pelaporan SPT Tahunan

atau terlambat melaporkan, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan UU KUP Pasal 7 yaitu Sanksi ini berupa denda senilai Rp100,000 untuk wajib pajak orang pribadi. Untuk dapat membayar sanksi administratif tersebut, wajib pajak harus menunggu diterbitkannya Surat Tagihan Pajak (STP). STP adalah produk hukum yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berfungsi sebagai pemberitahuan resmi mengenai jumlah denda yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Sehingga wajib pajak dapat membayar sanksi administratif setelah menerima STP. STP akan mencantumkan informasi lengkap mengenai jumlah denda, cara pembayaran, dan tenggat waktu pembayaran. Jika wajib pajak tidak membayar sanksi administratif setelah menerima STP, maka DJP dapat mengambil langkah-langkah penagihan lebih lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maka dari itu, pesan WhatsApp maupun surat teguran pajak yang dikirimkan oleh Account Representative (AR) berisi informasi yang mengingatkan bahwa wajib pajak tersebut belum melaporkan SPT Tahunannya dan menekankan pentingnya untuk segera melakukan pelaporan. Hal ini juga biasanya mencakup panduan singkat tentang cara melaporkan SPT Tahunan, link ke portal pelaporan pajak online, dan informasi kontak Account Representative (AR) jika wajib pajak memerlukan bantuan lebih lanjut.

Terdapat strategi Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas dalam memantau dan mengevaluasi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan adalah dengan menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Sistem ini bertujuan untuk mempermudah Account Representative (AR) dalam memantau status pelaporan SPT Tahunan wajib pajak secara real-time, baik yang sudah melaporkan SPT Tahunan maupun yang belum. Melalui SIDJP, Account Representative (AR) dapat melihat daftar wajib pajak dan status pelaporan mereka. Data ini mencakup informasi lengkap mengenai wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk melaporkan SPT Tahunan pada tahun berjalan. Dengan data ini, Account Representative (AR) dapat melakukan analisis perbandingan antara wajib pajak yang sudah melaporkan dan yang belum melaporkan SPT Tahunan. Dengan menggunakan SIDJP, Account Representative (AR) dapat bekerja lebih efisien dan efektif dalam mengidentifikasi dan menindaklanjuti wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunan. Melalui pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan, Account Representative (AR) dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan mendukung pencapaian target penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Tantangan yang dihadapi oleh Account Representative (AR) dalam Meningkatkan Pelaporan SPT Tahunan

Berdasarkan hasil wawancara tantangan yang dihadapi oleh Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas yaitu target Account Representative (AR) tidak hanya dituntut untuk memastikan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga harus memenuhi berbagai indikator kinerja lainnya. Indikator kinerja tersebut mencakup beberapa aspek, antara lain:

1. Penerimaan: Account Representative (AR) bertanggung jawab untuk memastikan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
2. Pengawasan: Account Representative (AR) harus melakukan pengawasan terhadap wajib pajak untuk memastikan kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.
3. Pelayanan: Account Representative (AR) juga bertugas memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, termasuk memberikan informasi dan bantuan yang diperlukan.

Keberagaman indikator kinerja ini menjadi tantangan karena Account Representative (AR) harus membagi fokus dan usaha mereka untuk memenuhi semua indikator tersebut. Hal ini bisa

menyebabkan potensi penurunan kualitas dalam beberapa aspek karena perhatian dan sumber daya yang terbagi.

Selain itu, tantangan yang dihadapi Account Representative (AR) yaitu pada wajib pajak yang belum paham terkait fungsi dan tujuan dari pelaporan SPT Tahunan sehingga perlu memberikan pemahaman yang mendalam kepada wajib pajak untuk berkenan melaporkan SPT Tahunannya. Maka dari itu, Account Representative (AR) perlu mengadakan sosialisasi dan edukasi secara personal untuk memberikan pemahaman yang mendalam. Proses edukasi ini memerlukan waktu dan sumber daya yang cukup banyak, mengingat banyaknya wajib pajak yang harus dijangkau.

Tantangan lainnya yaitu ketika Account Representative (AR) menggunakan Whatsapp Blast untuk berkomunikasi dengan wajib pajak yang terdapat beberapa tantangan yaitu beberapa wajib pajak yang memblokir nomor Account Representative (AR), sehingga pesan yang dikirimkan tidak sampai atau diabaikan. Selain itu, beberapa seksi lain menganggap Whatsapp Blast tidak efektif, sehingga hal ini dapat menimbulkan perbedaan pandangan dan pendekatan dalam upaya pengawasan dan pelayanan wajib pajak.

Kesimpulan

Account Representative (AR) di KPP Pratama Bandung Cicadas berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dengan profesionalisme tinggi, disiplin, dan transparansi. Pegawai pajak yang bertugas sebagai AR harus memiliki keahlian yang mumpuni dan kompetensi dalam berbagai tugas perpajakan. Berbagai perubahan telah dilakukan, termasuk penggunaan e-office, penegakan kode etik, dan inovasi layanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan AR tidak hanya memenuhi standar kualitas tetapi juga membangun kepercayaan dan kepatuhan di kalangan wajib pajak. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan meliputi kurangnya pemahaman prosedur pelaporan, ketidakmampuan menghitung pajak, dan persepsi negatif terhadap penggunaan dana pajak. Sehingga, AR di KPP Pratama Bandung Cicadas melakukan berbagai strategi dengan melakukan pendekatan langsung ke berbagai lokasi dan kerja sama dengan kecamatan untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT. Penggunaan WhatsApp Blast dan surat teguran pajak juga diterapkan untuk mengingatkan wajib pajak. Selain itu, penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) membantu AR dalam memantau status pelaporan SPT wajib pajak secara real-time. Strategi-strategi ini efektif dalam meningkatkan kepatuhan dan mendukung pencapaian target penerimaan pajak. Namun, terdapat yang dihadapi AR meliputi memenuhi berbagai indikator kinerja, memberikan pemahaman mendalam kepada wajib pajak tentang pelaporan SPT, serta hambatan dalam komunikasi melalui WhatsApp Blast.

Dengan demikian, diperlukan beberapa langkah yang dapat diambil oleh Account Representative (AR) meliputi peningkatan pelatihan dan edukasi, pemanfaatan teknologi, serta kolaborasi. Pertama, meningkatkan kemampuan Account Representative (AR) dalam memberikan edukasi kepada wajib pajak dan mengembangkan materi sosialisasi yang lebih efektif akan membantu Account Representative (AR) dalam menyampaikan informasi dengan lebih jelas dan memadai. Kedua, memanfaatkan teknologi lain yang lebih efektif dan efisien dalam menjangkau wajib pajak, misalnya melalui platform digital yang lebih canggih dan terintegrasi, sehingga akan mempermudah komunikasi dan pengawasan wajib pajak. Ketiga, meningkatkan kerja sama antar seksi di KPP Pratama Bandung Cicadas untuk memastikan metode komunikasi dan pendekatan yang digunakan lebih seragam dan efektif, sehingga bisa mengurangi perbedaan pandangan dan pendekatan dalam upaya pengawasan dan pelayanan wajib pajak. Dengan memahami dan

mengatasi tantangan-tantangan ini, diharapkan pelayanan Account Representative (AR) dapat lebih optimal dalam mencapai berbagai indikator kinerja yang telah ditetapkan.

Referensi

- Alamsyah, D., A., Kusumawardani, A., & Daur, F., C. (2024). The Influence of Taxation Knowledge, Taxpayer Awareness, and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance (At the Bandung Cicadas Primary Tax Office). *eCo-Buss*. 3(3), 1328-1340.
- Amilin & Nina Anisah, (2008). Pengaruh persepsi peran account representative pada tingkat kepatuhan wajib pajak. *Trikonomika* vol 7 no.2 Desember 2008.
- Assyadira, F., N., & Andriyanto, R., W. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Bandung Cicadas. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. 4(6), 8782-8791.
- Aswat, I. (2024). Tantangan dalam Penyampaian Tanggapan SP2DK oleh Wajib Pajak: Studi Kasus di KPP Pratama Kota Pontianak. *Jurnal Buana Akuntansi*. 9(1), 60-72.
- Baslan, A., N., T., P. (2023). Peran Account Representative (AR) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Palopo. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Palopo.
- Disnayanti & Dwi, (2019). Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar). *Jurnal Akuntansi Universitas Muhamma*.
- DJP. (2020). Wajib Pajak dan NPWP. Retrieved Juni 10, 2024, from Dasar dan Ketentuan website: <https://www.pajak.go.id/id/wajib-pajak-dan-npwp>
- Fadhilatunisa, D. 2018. Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Kasus Pada Wajib Pajak Badan Yang Telah Dikukuhkan Sebagai Pengusaha Kena Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas). *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani*. 3(2), 382-390.
- Herliyanti., et al. (2023). Analisis Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 Sebelum dan Sesudah Adanya Insentif Pajak Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdampak Covid-19. *Management & Accounting Expose*. 7(1), 1-9.
- Indriyani (2020). Impact of Tax Knowledge, Tax Compliance Cost , Tax Deterrent Tax Measures towards Tax Compliance Behavior : A survey on Self-Employed Taxpayers in West Malaysia, 1(1), 56-70.
- Kemenkeu RI. (2015). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2021 Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 tentang Account Representative pada kantor pelayanan pajak
- Kurniawati, N., et al. (2022). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Salah Satu Kantor pelayanan Pajak Pratama Di Kota Bandung. *Accounting and Management Journal*. 2(2), 198-206.
- Maulida, W., & Ramayanti., R. (2023). Insentif Pajak, Aplikasi Akuntansi, Dan Pemanfaatan E Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Krisnadwipayana*. 10(3), 1539-1550.
- Nazwah, H. & Machdar, N. M. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas

Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Pondok Gede). *Jurnal Ekonomi Perjuangan*, 1(2), 92-112.

Ponto, R., T., et al. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. 5(2), 407-414.

Purwono & Herry. (2010). Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Perpajakan. Jakarta: Erlangga.

Rahayu, S., K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Palembang.

Siagian, S., C., T., et al. (2024). Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Atas Pemahaman Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Cileungsi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. 5(2), 3418-3432.