BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulisan pelaksanaan kerja praktek pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang di Bagian Pengawasan dan Konsultasi – WASKON I adalah bagian dimana para *Account Representative* (AR) bekerja untuk melayani para Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Para *Account Representative* (AR) memiliki berbagai macam tugas dan tanggung jawab, namun tugas utamanya adalah memberikan konsultasi, bimbingan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab mereka. Para *Account Representative* (AR) adalah pegawai Dirjen Pajak yang lebih mengenal secara langsung Wajib Pajak yang terdaftar.

Penulis melaksanakan kerja praktek pada bidang administrasi pada bagian Pengawasan dan Konsultasi. Selama kerja praktek, penulis mendapat bimbingan dari salah satu *Account Representative* yang ada pada WASKON I dan para *Account Representative* (AR) yang lainnya. Adapun tugas penulis dalam bidang pelaksana kerja praktek tersebut adalah membantu tugas harian *Account Representative* (AR) dalam pemberian pelayanan berupa bimbingan, pemberian konsultasi dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

3.1.1 Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Menurut **Ulbert Silalahi,** menyatakan bahwa :

“Pengawasan adalah pengukuran dan perbaikan kegiatan-kegiatan bawahan untuk menjamin bahwa kejadian-kejadian sesuai dengan rencana-rencana.”

(2005:175)

Pengertian Pengawasan yang ditulis oleh **Sondang P Siagian** dan dikutip oleh **Ulbert Silalahi,** menyatakan bahwa :

“Pengawasan ialah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.”

(2005:175)

2. Fungsi Pengawasan

Fungsi Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang juga mempunyai hubungan yang erat dengan fungsi-fungsi manajemen lainnya, terutama dengan fungsi perencanaan. Menurut **Suwatno,** menyatakan bahwa :

“Fungsi pengawasan yaitu :

a. Fungsi pengawasan harus terlebih dahulu direncanakan, maka pengawaan hanya dapat dilakukan jika ada perencanaan/ rencana.
b. Pelaksanaan rencana akan baik, jika pengawasan dilakukan secara baik.
c. Tujuan baru dapat diketahui dan tercapai dengan baik atau tidak setelah pengawasan atau tidak setelah pengawasan atau pengukuran dilakukan.”

(2000:133)

Agar fungsi pengawasan mencapai hasil yang diharapkan, maka pimpinan organisasi atau unit organisasi yang melaksanakan fungsi pengawasan harus mengetahui dan menerapkan prinsip-prinsip pengawasan. Adapun prinsip-prinsippengawasan menurut **Ulbert Silalahi**, menyatakan bahwa :

“Prinsip-prinsip pengawasan adalah :

a. **Pengawasan harus berlangsung terus-menerus bersama dengan pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan.**
b. **Pengawasan harus menemukan, menilai dan menganalisis data tentang pelaksanaan pekerjaan secara objektif.**
c. **Pengawasan bukan semata-mata untuk mencari kesalahan tetapi juga mencari atau menemukan kelemahan dalam pelaksanaan pekrjaan.**
d. **Pengawasan harus memberi bimbingan dan mengarahkan untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan dalam pencapaian tujuan.**
e. **Pengawasan tidak menghambat pelaksanaan pekerjaan tetapi hrus menciptakan efisiensi (hasil guna).**
f. **Pengawasan harus fleksibel.**
g. **Pengawasan harus berorientasi pada rencana dan tujuan yang telah ditetapkan (*plan and objective oriented*).**
h. **Pengawasan dilakukan terutama pada tempat-tempat strategis atau kegiatan-kegiatan yang sangat menentukan atau control by exeption.**
i. **Pengawasan harus membawa dan mempermudah melakukan tindakan perbaikan (*corrective acion*).**

Kemudian tujuan pengawasan menurut **Ulbert Silalahi,** menyatakan bahwa :

“ Tujuan fungsi pengawasan adalah :

a. **Mencegah terjadinya penyimpangan pencapaian tujuan yang telah direncanakan.**
b. **Agar proses kerja sesuai dengan prosedur yang telah digariskan atau ditetapkan.**
c. **Mencegah dan menghilangkan hambatan kesulitan yang akan, sedang atau mungkin terjadi dalam pelaksanaan kegiatan.**
d. **Mencegah penyimpangan penggunaan sumber daya.**
e. **Mencegh penyalahgunaan otoritas dan kedudukan.”**

(2005:181)

3.1.2 Kewajiban Perpajakan

1. Pengertian Kewajiban Perpajakan

Menurut **Notonagoro**, yaitu :
“Wajib adalah beban untuk memberikan sesuatuyang semestinya dibiarkan atau diberikan melulu oleh pihak tertentu tidak dapat

oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan .Sehingga Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan."

Menurut **Andriani** yaitu :
"Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapat imbalan kembali yang dapat ditunjuk secara langsung."

Menurut **Rachmat Sumitro,SH** yaitu :
"Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari kas rakyat ke sector pemerintah berdasarkan undang-undang). Dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi)yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum."

Jadi, Kewajiban Perpajakan adalah suatu iuran wajib yang dikenakan kepada warganegara yang imbalannya tidak secara langsung.

Hans Nawiaski yang diterjemahkan oleh **R Santoso Brotodiharjo mengemukakan tiga tahap yang dikenal dengan istilah "*Dreigtufigkeit*".**

Tiga tahap tersebut yaitu :

1. **Seseorang berkewajiban secara subjektif (sama dengan berkewajiban dalam prinsip untuk membayar pajak). Ia dapat dikenakan pajak karena misalnya ia berdomisili di Indonesia.**
2. **Seseorang baru berkewajiban riil membayar pajak (yaitu nyata-nyata dapat dikenakan pajak) setelah memenuhi semua persyaratan objektif.**
3. **Seseorang baru berhutang pajak setelah disodori surat ketetapan pajak.**

(1993)

Menurut Achmad Tjahjono dan Muhammad Fakhri Husein, Kewajiban Pajak dibagi menjadi 2, yaitu :

1. **Kewajiban Pajak Subjektif**
   Kewajiban pajak subjektif adalah kewajiban yang melekat pada subjeknya pada umumnya setiap orang yang bertempat tinggal di Indonesia memenuhi kewajiban pajak subjektif, anak, orang dewasa, wanita yang sudah kawin. Sedangkan untuk orang di Luar Indonesia , kewajiban subjektif ada kalau mempunyai hubungan ekonomis dengan Indonesia , misalnya mempunyai perusahaan di Indonesia
2. **Kewajiban Pajak Objektif**
   Kewajiban pajak objektif adalah kewajiban yang melekat pada objeknya, seseorang dapat dikenakan kewajiban pajak objektif jika ia mendapat penghasilan atau mempunyai kekayaan yang memenuhi syarat menurut Undang-Undang.

3.1.3 Account Representative

1. Pengertian *Account Representative*

   Menurut pengertian ***Account Representative*** **di lingkungan Direktorat jendral Pajak,** yaitu:

   ”Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu ”.

   Menurut pengertian ***Account Reprecentative*** **dilingkungan Kantor Wilayah DJP Wajib Pajak Besar,** yaitu :

   “Account Representative (AR) adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern.”

Dari penilaian diatas, maka *Account Representative* (AR) dapat disebut juga sebagai staf pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dalam menganalisa dan memonitor kepatuhan Wajib Pajak melalui penyampaian SPT yang harus

sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak dan berwenang untuk memberikan respon yang efektif, tepat dan benar atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajibannya, memberikas edukasi kepada Wajib Pajak, asistensi secara langsung, serta mendorong, memofitasi dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab *Account Representative* (AR).

DJP memiliki peranan yang penting dalam menjamin bahwa Wajib Pajak mengerti akan kewajiban perpajakannya. Peranan ini diserahkan secara langsung kepada para petugas yang berkompeten dalam menunjang suksesnya sistem kemandirian yang diberikan kepada Wajib Pajak Indonesia. *Account Representaive* (AR) adalah merupakan ciri utama dari Kantor Pajak Modern. Para perugas AR diharuskan mengetahui seluk beluk dari setiap Wajib Pajaknya mulai dari status, penghasilan, jenis usaha sampai dengan modus operandi yang digunakan dalam menghindari pajak. Secara lebih khusus AR lebih fokus pada pekerjaan berupa menganalisa dan memonitoring kepatuhan pembayaran pajak setiap Wajib Pajak yang diawasinya dengan menggunakan *Tax Payer Profile/ Company Profile*, membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan Wajib Pajak, memonitor penyelesian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya, dan menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru.

Para petugas *Account Representative* (AR) bekerja pada suatu bagian yaitu Seksi Waskon yaitu Pengawasan dan Konsultasi yang menguasai semua jenis pajak, misalnya untuk Wajib Pajak Badan. Dengan demikian petugas AR adalah petugas yang mengetahui dan menguasai seluruh jenis pajak dengan baik *(all taxes in one hand)*.

2. Tanggungjawab *Account Representative*

Adapun yang menjadi tanggungjawab dari *Account Representative* 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.

3. Tugas *Account Representative*

Tugas *Account Representative* dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu yang berhubungan dengan Wajib Pajak dan yang berhubungan dengan atasannya.

a. Tugas *Account Representative* yang berhubungan dengan Wajib Pajak yaitu :
    1) Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak.
    2) Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak.

3) Melaksanakan bimbingan/ himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak.
4) Memberikan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.
5) Membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak.
6) Membuat Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25.
7) Membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25.
8) Membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak (WP) dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data Wajib Pajak.
9) Membuat Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP bunga penagihan) Pasal 7, Pasal 8 (2), Pasal 9 (2a) dan Pasal 14 (3).
10) Membuat konsep Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/ SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan.
11) Melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP.
12) Membuat konsep usulan Wajib Pajak/ PKP Fiktif dan Wajib Pajak (WP) Patuh.
13) Membuat konsep perhitungan Lebih Bayar (LB).
14) Melaksanakan penelitian dalam rangka penerbitan Bukti Pbk berdasarkan permohonan Wajib Pajak.

15) Melaksanakan penelitian Bukti Pemindahbukuan secara jabatan.
16) Membuat 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).
17) Membuat uraian penelitian dalam rangka penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/ Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN.
18) Membuat konsep Surat Keterangan Fiskal (SKF) Non Bursa.
19) Melakukan 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.
20) Membuka segel mesin teraan dan membuat Berita Acara-nya.
21) Melaksanakan pengalihan saldo bea meterai dengan mesin teraan, pengalihan saldo bea meterai dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi.
22) Merekonsiliasikan data Wajib Pajak.
23) Menyusun konsep uraian pelaksanaan dan konsep evaluasi hasil Putusan Banding/ Peninjauan Kembali.

24) Membuat konsep laporan penelitian Ijin Perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama.

25) Membuat konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat.

b. Tugas *Account Representative* (AR) yang berhubungan dengan atasannya secara langsung, yaitu :

a. Membuat konsep rencana kerja.
b. Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
c. Mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan.
d. Membuat konsep laporan berkala seksi.

4. Mekanisme Kerja *Account Representative*

Mekanisme kerja pelayanan *Account Representative* (AR) di dalam Sistem Administrasi Kantor Pelayanan Pajak Modern adalah sebagai berikut:

a. Memberikan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajibannya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tepat waktu.

b. Memberikan informasi tentang peraturan perpajakan yang terbaru kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya baik melalui surat atau media elektronik.

c. Menjembatani kepentingan Wajib Pajak dengan seksi terkait dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan selama sebulan. Adapaun Teknis Pelaksanaan kerja praktek yang telah dilakukan oleh penulis pada Sub bagian Administrasi di Bagian Pengawasan dan Konsultasi - WASKON I di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang adalah sebagai berikut :

1. Membuat Surat-surat Himbauan, Pemberitahuan, Tegguran dan lain-lain yang berhubungan dengan hak dan kewajiban Wajib Pajak.
2. Melakukan pekerjaan administrative pada umumnya.
3. Melakukan pengarsipan surat-surat yang ditujukan kepada WP, kepada Kanwil DJP, kepada seksi-seksi atau instansi dalam lingkungan KPP Pratama Subang.
4. Observasi pelayanan berupa konseling yang dilakukan oleh *Account Representatiive* (AR) terhadap WP di ruang pelayanan di bagian Waskon.

3.3 Hasil Kerja Praktek

3.3.1 Prosedur Pelayanan *Account Representative* (AR) pada KPP Pratama Subang

Account Representative (AR) di dalam unit KPP Modern, berada di seksi Pengawasan dan Konsultasi sebagai atasan langsungnya. *Account Representative*

(AR) memiliki pedoman pelaksanaan tugas berupa prosedur-prosedur pelayanan, antara lain:

1. Prosedur-prosedur yang dilakukan *Account Representative* (AR) di dalam bimbingan dan konsultasi kepada Wajib Pajak.

   a. Prosedur Bimbingan Kepada Wajib Pajak:

      1) *Account Representative* (AR) mengindentifikasikan permasalahan Wajib Pajak yang berkaitan dengan:

         a) Kebijakan atau peraturan perpajakan terbaru.

         b) Penerapan sistem administrasi perpajakan atas kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

         c) Permasalahan lainnya yang diajukan oleh Wajib Pajak.

      2) *Account Representative* (AR) mendiskusikan permasalahan tersebut dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

      3) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi memberikan pengarahan kepada *Account Representative* (AR) untuk mendapatkan keseragaman pemahaman atas permasalahn tersebut.

      4) *Account Representative* (AR) memberitahukan dan menjelaskan atas permasalahn tersebut sesegera mungkin kepada Wajib agar dapat dilakukan ;angkah-langkah yang seharusnya dilakukan oleh Wajib Pajak dengan bimbingan dan pengawasan *Account Representative* (AR).

      5) *Account Representative* (AR) memberikan program bimbingan mengenai kewajiban perpajakan, system administarsi perpajakan, system

administrasi perpajakan dan masalah perpajakan lainnya baik yang dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak maupun di tempat Wajib Pajak.

b. Prosedur Konsultasi Langsung Masalah perpajakan Melalui Telpon

1) *Account Representative* (AR) menerima pertanyaan langsung dari Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya melalui telpon, memperlajari dan menjawab langsung pertanyaan tersebut, atau meminta menghubungi kembali apabila pertanyaan tersebut memerlukan pembahasan.
2) Membahas pertanyaan bersama atasan langsung dan mengambil kesimpulan untuk menjawab pertanyaan tersebut.
3) Menghubungi kembali Wajib Pajak melalui telpon dan menjawab pertanyaan sesuai dengan pembahasan.

c. Prosedur Konsultasi Langsung Masalah Pepajakan

1) *Account Representative* (AR) menerima Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya yang mengajukan pertanyaan, mempelajari pertanyaan dan langsung menjawab apabila dapat menjawab secara langsung.
2) Membahas pertanyaan yang memerlukan pembahasan lebih lanjut bersama atasan langsung.
3) Memberikan jawaban kepada Wajib Pajak sesuai hasil pembahasan.

d. Prosedur Konsultasi Melalui Internet

1) Setiap *Account Representative* (AR) wajib memiliki alamat e-mail: (nama AR)@pajak.go.id.

2) Menerima pertanyaan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya melalui internet.

3) Mempelajari dan menjawab pertanyaan melalui internet dengan tembusan kepada atasan langsung.

4) Membahas pertanyaan yang memerlukan pembahasan lebih lanjut bersama atasan langsung.

5) Memberikan jawaban kepada si penannya sesuai dengan hasil pembahasan dengan tembusan kepada atasan langsung.

2. Prosedur-prosedur yang dilakukan *Account Representative* (AR) dalam pengawasan kepada Wajib Pajak.

a. Mekanisme Pengawasan (terhadap) Wajib Pajak

1) *Account Representative* (AR) melakukan pengawasan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak melalui system informasi perpajakan dan menindaklanjuti dengan penerbitan Surat teguran dan/atau Surat Tagihan Pajak apabila terdpat kewajiban formal yang tidak atau belum dipenuhi oleh Wajib Pajak.

2) *Account Representative* (AR) melakukan pengawasan terhadap keputusan material Wajib Pajak dan menindaklanjutinya dengan

mengusulkan secara tertulis kepada Kepala Kantor dengan tembusan Kepala Seksi Pemeriksaan agar terhadap Wajib pajak dilakukan pemeriksaan pajak apabila Wajib Pajak tersebut tidak atau belum memenuhi kewajiban material.

3) Mencari, mengumpulkan dan mengintegrasikan data dan/atau informasi eksternal yang bersumber dari unit/ instansi taerkait antara lain Pemerintah Daerah, Direktorat Jendral Bea Cukai, PLN, Telkom, Indosat, Deperindag, Bapepam, Pasar Bursa, Notaris, Imigrasi, Internet dan Media Masa.

4) Mengetahui ruang lingkup usaha Wajib Pajak secara menyeluruh dan meliputi:

   a) Kegiatan usaha utama (*core of business*) Wajib Pajak yang meliputi jenis barang/ jasa yang dihasilkan atau diperdagankan, pasar dari barang/ jasa tersebut, merek, dagang, letak pabrik/ gudang/ took/ *showroom*, jumlah pegawai dan sebagainya.

   b) Kegiatan usaha tambahan Wajib Pajak bila ada.

   c) Alur produksi barang/ jasa termasuk system pembelian dan penjualan.

   d) Mengetahui grup/ kelompok usaha yang memiliki keterkaitan kepemilikan dan/ atau manajemen (hubungan istimewa).

   e) Mengetahui pemegang saham secara mendalam.

f) Mengetahui ada tidaknya transaksi dengan pemegang saham seperti utang/piutang, penjualan/pembelian kepada pemegang saham untuk mengetahui kewajaran nilai transaksi .

g) Pemasok utama dan pelanggan utama. Apakah pemasok utama dan pelanggan utama tersebut masih memiliki hubungan instimewa dengan Wajib Pajakuntuk mengetahui kewajaran harga.

h) Debitur dan kreditur utama selain utang dann oiutang usaha, mutasi utang dan piutang, saham, asset, pegawai.

i) Karakteristik usaha:
   (1) Orientasi pasar.
   (2) Sumber modal.
   (3) Pengaruh mata uang asing.
   (4) Ada tidaknya produk sampingan dan limbah bernilai ekonomis.
   (5) Komponen utama biaya.
   (6) Tren usaha (sedang *boom* atau lesu);
   (7) Jumlah, komposisi, dan penghasilan karyawan ttetap, honorer, borongan;
   (8) Jumlah dan penghasilan pegawai asing;
   (9) Pemeberian natura/kenikmatan kepada pegawai yang dibiayakan oleh Wajib Pajak;

b. Prosedur Pemutakhiran (*update*) Data Wajib Pajak

1) Pemutakhiran data yang menyebabkan perubahan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Wajib Pajak.
   a) *Account Representative* (AR) menerima surat disposisi dari Seksi Pelayanan yang menginformasikan adanya perubahan data Wajib Pajak yang menyebabkan perubahan pada Surat Keterangan Terdaftar (SKT);;
   b) *Account Representative* (AR) menginformasikan perubahan data pada Wajib Pajak sesuai dengan prosedur yang berlaku;
   c) Berita acara diteruskan oleh pegawai pelaksana kepada Seksi Pelayanan.
2) Pemutakhiran Data Profil Wajib Pajak
   1. *Account Representative* (AR) menerima data-data yang diperlukan (dari berbagai sumber) untuk memutakhirkan data profil Wajib Pajak;

      Catatan: untuk data yang bersumber dari WP, agar disampaikan dalam surat khusus yang ditandatangani oleh pengurus atau pihak yang diberi kuasa. Sehingga surat dari Wajib Pajak akan diterukan kepada *Account Representative* (AR) melalui Seksi Pelayan.
   2. *Account Representative* (AR) meng-input data-data tersebut ke menu profil Wajib Pajak pada Sistem Informasi Direltorat Jendral Pajak (SIDJP).
3) Pemutakhiran Data Rekening Wajib Pajak
   a) Account Representative (AR) meneliti menu rekening Wajib Pajak.

b) *Account Representative* (AR) menindaklanjuti data-data yang menunjukan ketidakcocokan, sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Catatan: Contoh ketidakcocokan antara data pembayaran dengan data pelaporan. Yang dilakukan *Account Representative* (AR) adalah mengkonfirmasikan kebenaran data ke Wajib Pajak. Apabila yang benar adalah data pembayaran maka yang harus dilakukan adalah meminta Wajib Pajak untuk melakukan pembetulan SPT. Sebaliknya apabila yang benar adlah data pelapor, maka AR meminta Wajib Pajak untuk melakukan pemindahbukuan (Pbk).

3.3.2 Peranan *Account Representative* terhadap Pengawasan pada KPP Pratama Subang

Penunjukan *Account Representative* (AR) merupakan karakeristik utama penerapan system administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh DJP sejak tahun 2002. Penerapan system administrasi perpajakan modern ini pertama-tama dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dengan adannya keputusan Direltur Jenderal Pajak Nomor KEP-277/PJ/UP53/2002 tanggal 20 September 2002, Nomor KEP-302/PJ/UP53/2002 tanggal 16 Oktober 2002 dan Nomor KEP-304/PJ/UP53/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang penunjukan secara definitif para pejabat Eselon IV, *Account Representative* (AR), dan Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.

Account Representative (AR) yang juga disebut staff pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan professional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Seorang pegawai pajak, untuk dapat mendaftar dan mengikuti ujian saring menjadi *Account Representative* (AR) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. Pangkat minimal pangatur Tingkat I (II d).
b. Pendidikan minimal Diploma III atau sedang menjabat Koordinator Pelaksana (d/h Kepala Sub Seksi).
c. Diutamakan telah lulus DTS Dasar pajak I atau II, atau diklat lain yang disetarakan, kecuali pegawai yang dikecualikan dari kewajiban mengikuti diklat tersebut.

Setelah lulus serangkaian tes tertulis maupun wawancara, calon *Account Representative* (AR) akan mengikuti diklat khusus calon AR. Jika yang bersangkutan dinyatakan lulus, maka pegawai tersebut dilantik sebagai *Account Representative* (AR), kemudian ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak Modern di lingkungan DJP.

Dengan *Self Assesment System* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia sekarang ini menuntut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk selalu

melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Salah satu bentuk pengawasan tersebut adalah melalui pemeriksaan yang diatur dalam Pasal 29 UU KUP. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menangani kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak seperti memanipulasi pendapatan atau penyelewengan dana.

Ketidakpatuhan ini telah menjadi pekerjaan rumah yang wajib diselesaikan oleh Dirjen Pajak karena ketidakpatuhan Wajib Pajak akan berpengaruh pada pendapatan Negara yang menjadi sumber dana pembangunan dan pemeliharaan saran publik bagi masyarakat. Untuk itu pentingnya melihat peningkatan pengawasan dari DJP terhadap semua Wajib Pajak melalui petugas yang telah dibebankan yaitu para *Account Representative* (AR). Petugas AR dalam menjalankan tugas utamanya dalam memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak memiliki andil yang kuat dalam menganalisa setiap Wajib Pajak yang ditugasi untuk menghindari terjadinya tindakan penghindaran kewajiban atau ketidakpatuhan, membantu Wajib Pajak dalam memahami kewajiban perpajakannya sehingga pelaksanaan dari *Self Assessment System* dapat bejalan dengan lancar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

3.3.3 Peranan *Account Representative* terhadap Kewajiban Perpajakan pada KPP Pratama Subang

Seluruh Wajib Pajak Besar mempunyai *Account Representative* yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak. AR akan memberikan informasi mengenai:

1. Rekening Wajib Pajak untuk semua jenis pajak.
2. Kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi.
3. Interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan.
4. Perubahan data identitas Wajib Pajak.
5. Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak.
6. Kemajuan proses keberatan dan banding.
7. Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Account Representative adalah penghubung antara KPP WP Besar dan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka terlatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak sesegera mungkin.

Account Repreentative juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak - haknya secara transparan. AR memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan Wajib Pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan. Untuk itu AR secara berkala mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari berbagai nara sumber.

3.4 Pembahasan Kerja Praktek

3.4.1 Prosedur Pelayanan AR pada KPP Pratama Subang

Account Representative (AR) di dalam unit KPP Modern, berada di seksi Pengawasan dan Konsultasi sebagai atasan langsungnya. *Account Representative*

(AR) memiliki pedoman pelaksanaan tugas berupa prosedur-prosedur pelayanan. Pada KPP Pratama Subang prosedur pelayan yang dilakukan AR sudah mendekati tahap sempurna. Hal ini dapat terlihat dari adanya pelayanan Help Desk yang ada pada KPP Pratama Subang. Pelayanan Help Desk ini merupakan salah satu pelayanan yang ada pada KPP Pratama Subang, disini masing-masing AR mempunyai jadwal piket untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang akan melakukan konsultasi baik itu salam hal hitung, setor maupun lapor yang merupakan kewajiban yang mereka harus laksanakan.

3.4.2 Peranan *Account Representative* terhadap Pengawasan pada KPP Pratama Subang

Wajib pajak mempunyai hak untuk diberikan pengawasan oleh seorang *Account Reprecentative*. Penunjukan *Account Representative* (AR) merupakan karakeristik utama penerapan system administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh DJP sejak tahun 2002. Dengan *Self Assesment System* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia sekarang ini menuntut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Salah satu bentuk pengawasan tersebut adalah melalui pemeriksaan yang diatur dalam Pasal 29 UU KUP. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menangani kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak seperti memanipulasi pendapatan atau penyelewengan dana. Pada KPP Pratama Subang, seorang AR memiliki bagian masing-masing untuk mengawasi wajib pajak. Dalam hal ini,

seorang AR memiliki wilayah wajib pajak masing-masing untuk mereka berikan pengawasan.

3.4.3 Peranan *Account Representative* terhadap Kewajiban Perpajakan pada KPP Pratama Subang

Pada umumnya, seorang *Account Reprecentative* mempunyai tanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan wajib pajak. Dan juga memberikan informasi mengenai bagaimana cara menghitung, menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakan yang harus dilakukan oleh wajib pajak. Maka dari itu, seorang AR harus memiliki wawasan yang luas dan mempunyai kompeten dalam bidang usaha. *Account Reprecentative* merupakan penghubung antara wajib pajak dan Kantor Pelayanan Pajak. Kemuudian, seorang AR mempunyai kewajiban dalam menunjang proses pemenuhan kewajiban perpajakan baik itu wajib pajak orang pribadi ataupun wajib pajak badan.