BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Komponen penerimaan pajak sebagai unsur penerimaan Negara dalam APBN mengalami peninngkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari relisasi penerimaan pajak dalam anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pada tahun anggaran 1991/1992,relisasi penerimaan pajak mencapai Rp. 20,1 triliun. Sengkan pada tahun anggaran 2001 jumlah tersebut telah mencapai Rp. 158,5 tiliun atau meningkat lebih dari 600% dalam kurun 10 tahun. Besarnya kebutuhan penerimaan pajak dalam APBN menuntut administrasi pajak di Indonesia untuk dapat bekerja secara efisien dan efektif (Wahyu Santoso,2008).

Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak. Modernisasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan (Siti Kurnia Rahayu ,2010).

Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good Governance*,merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah memberian pelayanan prima

sekaligus pengawasan intensif pada para wajib pajak. Selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktifitas pegawai pajak yang tinggi. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan ke arah modernisasi. Dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien (Siti Kurnia Rahayu ,2010).

Reformasi birokrasi di Direktorat Jenderal Pajak atau yang lebih dikenal dengan istilah penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern telah melahirkan jabatan baru di kantor pajak yaitu *Account Representative*, dimana *Account Representative* ini merupakan mitra penghubung antara DJP dengan Wajib Pajak. Setiap *Account Representative* mempunyai beberapa Wajib Pajak yang harus ditanganinya, dimana terhadap Wajib Pajak tersebut *Account Representative* berkewajiban untuk memberikan bimbingan/konsultasi dan melakukan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan. Jika sebelum sistem administrasi perpajakan modern seorang Wajib Pajak harus menghubungi banyak bagian di kantor pajak untuk menyelesaikan urusan perpajakannya, maka saat ini cukup menghubungi *Account Representative* yang telah diberi tugas menangani Wajib Pajak tersebut.(sumber: kompas.com)

Fenomena yang terjadi pada KPP Tegallega adalah terjaadinya penurunan penerimaan pajak terlihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Kinerja Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega Periode 2007-2009

KPP Pratama Bandung Tegallega			
Tahun	Target	Realisasi	Efektivitas
2007	Rp 171.373.000.000	Rp 327.539.830.730	191,13
2008	Rp 170.513.000.000	Rp 196.768.434.934	115,4
2009	Rp 295.559.007.000	Rp 325.822.892.985	110,29
	Rata-rata		138,92

Sumber : KPP Pratama Bandung Tegallega

Dari Tabel 1.1 diatas , dapat dijelaskan bahwa realisasi penerimaan pajak yang dicapai KPP Pratama Bandung Tegallega untuk periode 2007-2009 efektivitas penerimaannya sudah mencapi 100% akan tetapi terjadinya penurunan efektivitas penerimaan pajak. Pada tahun 2008 turun sebesar 75,73% dan tahun 2009 turun 5,16%

Menurut Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) pada KPP Pratama Tegallega Bandung saat penulis melakukan wawancara dan observasi lapangan , mengemukankan bahwa masalah penurunan kinerja pencapain penerimaan pajak dapat disebabkan karena ketidakpatuhan wajib pajak atau kedua adalah kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung yang perlu ditingkatkan khususnya pegawai *Acount Representative* dalam memenuhi rencana penerimaan pajak dalam wilayah kinerjanya. Masalah tidak tercapainya penerimaan pajak bisa disebabkan karena penyuluhan dan pelayanan yang dilakukan *Accoun Representative* belum optimal sehingga kesadaran WP masih rendah, penggalian potensi dan juga melakukan konseling serta himabauan agar WP melunasi utang pajaknya yang belum maksimal.

Selain itu, ketika penulis yang di tempatkan dibagian Waskon melihat saat ada wajib pajak yang akan melakukan konseling atau bimbingan sulitnya menemui Account Representative pada saat jam kerja. Berdasarkan hal tersebut, maka rendahnya kinerja pegawai *Account Repsentative* pada KPP Tegallega Bandung.

Dari fenomena di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah tersebut maka Laporan Kerja Praktek ini diberi judul :

" Tinjauan atas Peran *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega"

1.2 Maksud & Tujuan Laporan Kerja Praktek

1.2.1 Maksud Laporan Kerja Praktek

Melakukan peninjauan kembali terhadap peran Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegallega

1.2.2 Tujuan Laporan Kerja Praktek

1. Untuk mengetahui tugas *Account Representative* (AR).
2. Untuk mengetahui tanggung jawab *Account Representative* (AR)
3. Untuk mengetahui posedur pemberian bimbingan kepada wajib pajak oleh *Account Representative* (AR).

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Data serta informasi yang diperoleh dari hasil kerja praktek yang berhubungan dengan Peran *Account Representative* yang diterapkan diharapkan dapat digunakan untuk hal-hal berikut :

1. Bagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan yang lebih luas tentang Peran *Account Representative*.

2. Bagi Perusahaan

   Sebagai masukan yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi dalam membantu pemecahan masalah yang berkaitan dengan Peran *Account Representative* (AR).

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, umumnya mengenai Peran *Account Representative* (AR)., serta sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam bidang yang sama.

1.4 Metode Kerja Praktek

Metode kuliah Kerja Praktek yang penulis laksanakan menggunakan *Blok Release Method,* yaitu pelaksanaan kerja praktek dalam satu periode kuliah Kerja Praktek tertentu, yaitu selama 24 hari kerja pada setiap hari kerja. Adapun pelaksanaannya dimulai tanggal 18 Juli - 18 agustus 2010. Selain itu, untuk melengkapi data-data yang diperlukan, penulis melakukan studi kepustakaan dimana bermanfaat untuk membandingkan data dan informasi yang diperoleh dengan landasan teori yang didapat dari literatur-literatur dan bahan-bahan perkuliahan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penyusunan laporan ini sebagai berikut :

1. **Studi lapangan (*Field Study*)**

   a. Observasi (Pengamatan Langsung)

      Yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan.

   b. Wawancara atau *Interview*

      Yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.Penulis mengadakan hubungan langsung dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi.

   c. Dokumentasi

      Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan. Mulai dari literatur, dan buku-buku yang ada.

2. **Penelitian Pustaka (*Library Research*)**

   Yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mempelajari serta mengumpulkan teori-teori yang relevan dengan pembahsan ini, tujuan dari penelitian kepustakaanmelalui jurnal penelitian dan artikel adalah menelaah penelitian-penelitian yang berkaitan dengan topik yang diteliti yang digunakn sebagai studi awal, sebagai pembanding maupun sebagai acuan bagi peneliti.

1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Dalam menyusun laporan ini, penulis mengumpulkan data yang diperlukan baik informasi secara lisan maupun tulisan dengan cara melakukan Kerja Praktek pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega Praktek dilaksanakan mulai tanggal 18 Juli sampai dengan 18 Agustus 2010 yang berlokasi di Jl Soekarno Hatta Nomor 216 Bandung.

Tabel 1.2
Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

NO	KEGIATAN	BULAN																											
		JUNI				JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengajukan Permohonan KP																												
2	Mencari Tempat KKP																												
3	Pelaksanaan KKP																												
4	Mengajukan judul																												
5	Mencari Data Laporan KP																												
6	Pengelolaan Data Laporan KP																												
7	Membuat Laporan KP																												
8	Bimbingan Laporan KP																												
	a. Judul																												
	b. BAB I																												
	c. BAB II																												
	d. BAB III																												
	e. BAB IV																												