BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Pajak yang merupakan salah satu penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) memiliki peranan yang penting dalam menunjang penyelenggaraan negara . Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran masyarakat Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab.

Pencapaian maksimal dari target pajak membutuhkan berbagai upaya yang sangat berkaitan dengan tugas pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak dalam melakukan pembinaan kepada wajib pajak, dengan meningkatkan pelayanan dan melakukan pengawasan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berbagai kegiatan yang dibutuhkan dalam melakukan pengawasan yaitu melalui pengawasan administratif, penerapan sanksi bagi Wajib Pajak yang melanggar, penagihan bagi Wajib Pajak yang menunggak dalam melaksanakan kewajibannya, dan penyelidikan pajak.

Pajak dikenal di Indonesia sejak jaman penjajahan Belanda dan pada tahun 1984 dilakukan reformasi yang dikenal dengan *First Tax Reform*. Perubahan

mendasar dalam sistem perpajakan menjadi *Self Assesment System* yaitu kewajiban Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan. Kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak serta penegakan hukumnya sangat diperlukan agar sistem perpajak tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan sukses. Sebagai unsur penegakan hukum ini dilakukan dengan berbagai tindakan yaitu pemeriksaan, penyelidikan dan penagihan pajak. Tindakan pemeriksaan ini merupakan upaya dalam menilai tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan bagi setiap Wajib Pajak dengan perlakuakn hukum yang sama. Sistem *Self Assesment* memiliki konsekuensi dimana pemeriksa tidak hanya menguji tingkat kepatuhan, namun juga merupakan mekanisme pengawasan terhadap para Wajib Pajak.

Pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak ini didasarkan pada Pasal 29 Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) yang menyatakan Direktorat Jendral Pajak dalam rangka pengawasan berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan tujuan lainnya untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa pemeriksaan adalah serangaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan proporsional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau tujuan lain dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Untuk mencapai menjalankan unsur penegakan hukum dalam pencapaian sasaran yang diperlukan maka ditunjuklah *Account Representative* (AR), yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Bagi Wajib Pajak, *Account Representative* (AR) berfungsi sebagai komunikator sekaligus sebagai wakil dari citra kantor pajak. Pada prinsipnya, seluruh Wajib Pajak akan memiliki *AR* yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setipa pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak, antara lain mengenai: (i) rekening Wajib Pajak *(Taxpayers' Account)* untuk semua jenis pajak, (ii) kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, (iii) interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan, (iv) perubahan data identitas Wajib Pajak, (v) tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, (vi) kemajuan proses keberatan dan banding, dan (vii) perubahan peraturan perpajakan berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Dengan demikin *Accont Representative* (AR) sangat

berperan penting dan sebagai motorik KPP dalam menjangkau Wajib Pajak karena *Account Representative* (AR) adalah yang bersentuhan langsung dengan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian yang telah disebutkan diatas sehubungan dengan pentingnya pelaksanaan kinerja *Account Representative* (AR), maka Laporan Kerja Praktek ini diberi judul :**"Pelaksanaan Kinerja *Account Representative* (AR) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur"**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Kegiatan Kerja Praktek (KP) yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, pada Bagian Pelayanan dan Konsultasi (Waskon 2) ini mempunyai beberapa tujuan, baik tujuan secara umum maupun khusus. Tujuan khusus dari kegiatan Kerja Praktek ini adalah untuk mengetahui, mempelajari dan memahami pelaksanaan kinerja *Account Representative* (AR). Sedangkan tujuan umum dari kegiatan Kerja Praktek adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tugas dan kegiatan *Account Representative* (AR).
2. Untuk mengetahui tanggung jawab *Account Representative* (AR).
3. Untuk mengetahui mekanisme kerja *Account Representative* (AR).
4. Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan kerja *Account Representative* (AR)

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

1. **Bagi Penulis**

   Dapat digunakan sebagai suatu bahan perbandingan antara teori dari pengetahuan akademis yang didapat penulis di bangku kuliah dengan kondisi yang ada di lapangan kerja.

2. **Bagi Instansi**

   Sebagai masukan dan bahan pertimbangan yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi dalam membantu pemecahan masalah yang berkaitan dengan kinerja *Account Representative* (AR) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

3. **Bagi Akademik**

   Mengingat laporan ini adalah sebagai tuntutan dari salah satu mata kuliah maka diharapkan Laporan Kerja Praktek ini dapat meningkatkan motivasi civitas mahasiswa UNIKOM guna memiliki pengetahuan yang lebih luas dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi civitas mahasiswa yang kelak akan membutuhkannya.

4. **Bagi Pihak Lain**

   Diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan informasi mengenai kinerja *Account Representative* (AR). Selain itu hasi Laporan Kerja Praktek ini diharapkan dapat memberikan sumbangan-sumbangan pemikiran terutama bagi

yang akan mengadakan kerja praktek tentang kinerja *Account Representative* (AR) yang optimal tehadap target yang yang akan di capai.

1.4 Metode Kerja Praktek

Dalam melaksanakan Kerja Praktek di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, penulis menggunakan metode *Block Release*, yaitu pelaksanaan Kerja Praktek yang dilakukan dalam satu periode tertentu.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oeh penulis adalah:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)
   a. Pengamatan (*Observation*)

      Penulis melakukan pengamatan secara langsung dan mempelajari kegiatan-kegiatan mengenai masalah-masalah yang akan penulis bahas yaitu pelaksanaan kinerja *Account Representative* (AR) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

   b. Wawancara (*Interview*)

      Penulis melaukan Tanya jawab dengan pimpinan bertanggung jawab atas Waskon 2 dan petugas yang bersangkutan yaitu para *Account representative* (AR). .

2. Pencarian dari Internet (*Internet Research*)

Data yang diperoleh dari hasil pencarian di internet mengenai obyek yang diteliti dianggap relevan.

3. Pencarian dari Media Masa (*Mass Media Researh*)

   Penulis melakukan studi dari berbagai majalah yang berkaitan dengan pajak dan dari koran-koran yang memuat berita yang bersangkutan dengan perpajakan di Indonesia terutama dengan pelaksanaan kinerja *Account Representative* (AR).

1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

1.5.1 Lokasi Kerja praktek

Penulis melakukan Kerja Praktek di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur di Jalan Raya Bandung Km 3 Cianjur.

Penulis melaksanakan penelitian sejak tanggal 11 Juli sampai dengan 12 Agustus 2011 dengan waktu kerja mengikuti ketentuan jam kerja yang berlaku untuk pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

1.5.2 Waktu Kerja Praktek

Tabel 1.1
Aktivitas Kerja Praktek

No	Minggu	Materi Kerja Praktek
1.	Ke 1 Tgl 11 s/d 13 Juli 2011	• Pengenalan Umum Lingkungan KPP Pratama Cianjur. • Pengenalan Umum Pegawai Waskon 2 KPP Pratama Cianjur. • Penjelasan deskripsi pekerjaan AR.
2.	Ke 2 Tgl 14 s/d 22 Juli 2011	• Orientasi Pelayanan. • Penjelasan pekerjaan administrasi AR. • Pengerjakan korespondensi antar Instansi dalam lingkungan KPP Pratama Cianjur. • Penjelasan tentang pengarsipan. • Penginputan data Surat-surat ke Komputer (Disposisi)
3.	Ke 3 Tgl 25 s/d 29 Juli 2011	• Membuat Surat-surat Himbauan kepada WP.

		• Mengirim Surat-surat kepada WP • Penginputan data surat-surat ke Komputer. • Melakukan kunjungan langsung ke tempat Wajib Pajak
4.	Ke 4 Tgl 01 s/d 05 Agustus 2011	• Penjelasan tentang SPT Tahunan • Penjelasan tentang BPHTB dan PBB. • Pengarsipan • Penginputan data surat-surat ke Komputer.
5.	Ke 5 Tgl 08 s/d 12 Agustus 2011	• Mengerjakan pekerjaan administrative • Membuat dan mengirimkan surat-surat kepada WP • Pengarsipan • Melakukan kunjungan ke tempat Wajib Pajak
6	Ke 6 Tgl 22 s/d 26 Agustus 2011	• Membuat Surat-surat Himbauan kepada WP.

		• Mengirim Surat-surat kepada WP • Penginputan data surat-surat ke Komputer. • Membuat disposisi • Membuat profil Wajib Pajak

Tabel 1.2
Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktek

NO.		Kegiatan KP	Bulan dan Tahun							
			Meil '11	Juni '11	July "11	Agust "11	Sept' 11	Okt " 11	Nov" 11	Des' 11
I		Persiapan KP								
	1	Permohonan Ijin KP	■							
	2	Realisasi Ijin KP	■							
	3	Menentukan Tempat KP	■							
	4	Mendapat surat penerimaan		■						
II	5	Mendapat Absen untuk KP		■						
		Pelaksanaan KP								
	1	Aktivitas KP			■					
	2	Bimbingan Di tempat KP				■				
III		Pelaporan KP								
	1	Konsultasi					■			
	2	Mulai Bimbingan							■	
	3	Pembuatan Laporan							■	■
	4	Ujian KP								■
	5	Selesai pelaksanaan								■