BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan system administrasi perpajakan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (Kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Rochmat Soemitro, 2011:1).

Kepuasan pelanggan sebagai "Perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan", maksudnya bahwa kepuasan pelanggan tercipta jika pelanggan merasakan output atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan (Purnomo, 2003:195). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasaan pelanggan merupakan tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya (Kotler, 1994). Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini sangat penting bagi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistim penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Hal tersebut sangat berkaitan dengan instansi pemerintah khususnya dalam hal ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*Change Program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *Good Governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkannya sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Salah satu strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima Wajib Pajak.

Salah satu konsep nyata dari pelayanan prima adalah adanya *Account Representative*. *Account Representative* adalah secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan berupa: a) Menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap Wajib Pajak yang diawasinya (semacam Tax peyer profile/ company profile); b) Membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan Wajib Pajak; c) Memonitor penyelesaian pemerikasaan pajak dan proses keberatannya; dan d) Menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru (Ricard Burton, 2008:239).

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 (Kompas.com).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang merupakan Kantor Pelayanan Pajak pemekaran dari Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees (yang sekarang bernama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees) dimana KPP Pratama Sumedang ini berada dibawah tanggung jawab dari "Kantor Wilayah Jawa Barat I" dan Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang meliputi seluruh Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kabupaten Sumedang.

Guna menunjang efisiensi kerja, KPP Pratama Sumedang membagi Struktur Organisasinya ke dalam beberapa bagian atau seksi, diantaranya: Bagian Waskon I, Bagian Waskon II, Bagian Pelayanan, Bagian Penagihan, Bagian PDI, Bagian Umum, Bagian Pemeriksaan, Kelompok Jabatan Fungsional dan Bagian Ekstensifikasi. Semua bagian yang ada saling mempunyai hubungan dalam menjalankan fungsinya sebagai aparat pajak. Bagian yang mempunyai

hubungan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan adalah bagian Waskon yang bias dinamakan Account Representative yang bertugas untuk:

1. Penyusunan profil Wajib Pajak
2. Analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi, dan
3. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.
4. Dari uraian Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak
5. Bimbingan/ himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak

Dari uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai Efektivitas Pelayanan *Account Representative* yang ada pada KPP Pratama Sumedang sebagai analisa dan objek laporan kerja praktek dengan judul **"Tinjauan atas Efektivitas Pelayanan *Account Representative* Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang"**.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Maksud dari penulis mengadakan kerja praktek ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan serta informasi yang berhubungan dengan permasalahan.

Sedangkan tujuan yang akan dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan *Account Representative* (AR) di KPP Pratama Sumedang.
2. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab Efektivitas Pelayanan *Account Representative* di KPP Pratama Sumedang.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala Efektivitas Pelayanan *Account Representative* di KPP Pratama Sumedang.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Informasi-informasi yang berhasil dikumpulkan selama kerja praktek ini baik yang diperoleh dari entitas yang bersangkutan maupun literature, diharapkan akan memberi manfaat bagi penulis, bagi instansi, serta masyarakat secara umum.

1. **Bagi Penulis**

   Hasil kerja praktek ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan perbandingan yang dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta menjadi informasi dasar yang memadai tentang Efektivitas Pelayanan *Account Representative* di KPP Pratama Sumedang.

2. **Bagi Instansi**

   Diharapkan hasil kerja praktek ini dapat memberi sumbangan pemikiran atau informasi serta masukan positif bagi instansi, terlebih untuk seksi Waskon II agar mampu meningkatkan kinerjanya pada masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lainnya

Dapat menjadi tambahan referensi dan tambahan informasi mengenai Efektivitas Pelayanan *Account Representative* pada KPP Pratama Sumedang serta menambah pengetahuan rekan mahasiswa lain yang kelak akan membutuhkannya.

1.4 Metode Kerja Praktek

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2004:1).

A. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

"Penelitian Lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung tempat yang menjadi objek penelitian" (Moh. Nazir, 2005:65).

Berdasarkan definisi di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa Penelitian Lapangan (*Field Research*) adalah penelitian yang dilakukan pengamatan langsung sebagai cara pengumpulan data.

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan teknik:

1. Wawancara (*Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) (Moh. Nazir, 2005:65).

2. Pengamatan (*Observation*) adalah Cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut" (Moh. Nazir, 2005:67).

Berdasarkan uraian-uraian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa teknik pengumpulan data wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab langsung dan teknik pengumpulan data pengamatan adalah suatu cara untuk mendaptakan data dengan mengadakan dan pengamatan penelitian secara langsung.

B. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari, mengkaji dan memahami sumber-sumber data yang ada pada beberapa buku yang terkait dalam penelitian" (Moh. Nazir, 2005:65).

Berdasarkan definisi di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) adalah teknik pengumpulan data memepelajari, mengkaji dan memahami terlebih dahulu dari sumber data yang ada pada perusahaan.

1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Kerja praktek ini dilakukan di KPP Pratama Sumedang pada bagian Waskon II yang bertempat di Jl. H. Ibrahim Adjie (Kiaracondong) No 372 Bandung. Waktu pelaksanaan kerja praktek selama satu bulan kerja terhitung dari

tanggal 15 Juli 2013 sampai dengan 31 Agustus 2013. Waktu kerja praktek adalah hari senin sampai Jum'at 07.30 sampai dengan pukul 16.30.

Tabel 1.1

Aktivitas Kerja Praktek dan Aktivitas di Kantor

NO	AKTIVITAS	HARI	WAKTU	PENEMPATAN
1	Kerja Praktek	Senin s/d Jum.at	07.30-16.30	Waskon 2
2	Istirahat	Senin s/d Kamis	12.00-13.00	
		Jum.at	12.00-13.30	
3	Libur	Sabtu s/d Minggu		

Tabel 1.2

Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek Tahun Akademik 2013/2014

No	Uraian	Waktu Kegiatan																							
		Juli				Agst				Sep				Okt				Nov				Des			
1	Mensurvei Tempat Kerja																								
2	Melaksanakan Kerja Praktek																								
3	Mencari Data																								
4	Membuat Laporan																								
5	Bimbingan Kerja Praktek																								
6	Ujian Kerja Praktek																								