BAB III

PELAKSANAAN KERJAAN PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulisan pelaksanaan kerja praktek pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang di Bagian Pengawasan dan Konsultasi (WASKON) II 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 Kepala Bagian WASKON II dan para *Account Representative* (AR). Adapun tugas penulis dalam bidang pelaksanakerja praktek tersebut adalah membantu tugas harian *Account Representative* (AR) dalam pemberian pelayanan berupa bimbingan, pemberian konsultasi dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan selama 30 (Tiga Puluh) hari , mulai dari tanggal 15 Juli s/d 31 Agustus 2013 dan di tempatkan pada bagian

Pengawasan Konsultasi (Waskon) II. Kuliah kerja praktek dilaksanakan setiap hari kerja, yaitu Senin s/d Jumat mulai pukul 07.30 s/d 16.30 WIB.

Adapun Teknis Pelaksanaan kerja praktek yang telah dilakukan oleh penulis pada Bagian Pengawasan dan Konsultasi (WASKON) II di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang adalah sebagai berikut:

1. Membuat Surat-surat Himbauan, Pemberitahuan, Teguran 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 Sumedang.
4. Observasi pelayanan berupa konseling yang dilakukan oleh *Account Representatiive* (AR) terhadap WP di ruang pelayanan di bagian Waskon.

3.3 Pembahasan Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Efektivitas Pelayanan *Account Representative* (AR) di KPP

Penunjukan *Account Representative* (AR) merupakan karakeristik utama penerapan system administrasi perpajakan *modern* sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang tlah 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 Direktur 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 profesional, 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 Pelksana (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 berjalan dengan lancar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

1. **Pengertian *Account Representative* (AR)**

Menurut pengertian *Account Representative* (AR) di lingkungan Direktorat jendral Pajak adalah:

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

Sedangkan Menurut ***Ricard Burton***:

"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 penyelesian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya; dan d) menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru."

(2008:239)

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. Pengertian Pelayanan Perpajakan

a) Pengertian Pelayanan

Banyak pengertian mengenai pelayanan atau yang disebut dengan jasa, antara lain yaitu menurut pendapat *American Marketing Association* (1981:41) adalah :

> "*Services are those separately identifiable, essential intangible activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a service may or not require the use of tangible goods. However when such use required, there is not transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods"* (J. Supranto 2001:227).

Sedangkan pengertian pelayanan atau jasa, yaitu:

"Merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa

diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengarui hasil jasa tersebut" (Freddy Rangkuti, 2006:26).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki beberpa karakteristik, yaitu: (1) Sesuatu yang pada hakekatnya tidak berwujud, (2) Tidak berakibat adanya kepemilikan apapun, (3) Diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dan (4) Interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa akan menetukan hasil atau kualitas jasa atau pelayanan tersebut.

b) Pengertian Pelayanan Perpajakan

Berbeda dengan pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan usaha yang bertujuan laba, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau badan usaha lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 63 tahun 2003 mengartikan pelayanan umum sebagai berikut:

"Pelayanan (umum) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan” .

Pelayanan pajak sebagai pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat jenderal Pajak, tentu berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh badan usaha yang berorientasi laba. Perbedaan ini dimungkinkan karena, kendati DJP tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak dalam jumlah tertentu tetap akan dapat tercapai, meskipun hasilnya tidak akan maksimal. Hal ini disebabkan system perpajakan *self-assessment* yang dijalankan di Indonesia, yang memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

a) Unsur Otomatis, dimana Wajib Pajak akan secara otomatis menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang terhutang dalam suatu periode tertentu;
b) Unsur ditegakkannya hukum, dimana adanya sifat dapat dipaksakan, dengan pemberian sanksi jika Undang-undang dan peaturan yang mengaturnya dilanggar;
c) Unsur kekuasaan, dimana kekuasaan dapat digunakan untuk menjamin ditaatinya semua hokum dan peraturan-peraturannya

Namun demikian, DJP tidak menutup mata

3.3.2 Tugas dan Fungsi *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak

Dalam melaksanankan kesehariannya sebagai perwakilan dari wajib pajak, *Account Representative* (AR) memiliki tugas-tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Sebagai pegawai penghubung (*Liaison Officer*) yang menjadi tanggung jawabnya untuk seluruh jenis pajak (PPh, PN, PPnBM dan PBB).
b. Memahami segala ruang lingkup usaha dan pekerjaan Wajib Pajak ynag menjadi tanggung jawabnya.
c. Melakukan pengawasan terhadap seluruh kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
d. Membangun hubungan yang sehat, jujur dan transparan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercipta kesadaran WP dalam memenuhi hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (*Voluntary Compliance).*
e. Berkewajiban memberikan data dan informasi mengenai Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya kepada seksi terkait untuk tujuan peningkatan kepatuhan maupun penegakan hokum (dengan persetujuan tertulis Kepala kantor).
f. Berkewajiban untuk memutakhirkan (*update*) data dan informasi yang berkaitan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

Lebih spesifiknya tugas *Account Representative* (AR) dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu yang berhubungan dengan Wajib Pajak dan yang berhubungan dengan atasanya.

1. Tugas *Account Representative* (AR) yang berhubungan dengan Wajib Pajak:

- Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak;
- Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak;
- Melaksanakan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak;
- Memberikan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak;
- Membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak;
- Membuat Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh pasal 25;
- Membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25;
- Membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data Wajib Pajak;
- Membuat nota perhitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP bunga penagihan) Pasal 7, Pasal 8 (2), Pasal 9 (2a) dan Pasal 14 (3);
- Membuat konsep nota perhitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan;
- Melakukan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP;
- Membuat konsep usulan Wajib Pajak/PKP Fiktif dan Wajib Pajak Patuh;
- Membuat konsep perhitungan Lebih Bayar (LB);

- Melaksanakan penelitian dalam rangka penerbitan Bukti Pbk berdasarkan permohonan Wajib Pajak;
- Melaksanakan penelitian Bukti pemindahbukuan secara jabatan;
- 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).
- Membuat uraian penelitian dalam rangka penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN;
- Membuat konsep Surat Keterangan Fiskal (SKF) Non Bursa;
- 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;
- Membuka segel mesin teraan dan membuat Berita Acara-nya;
- Melaksanakan pengalihan saldo bea meterai dengan mesin teraan, pengalihan saldo bea meterai dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi;
- Merekonsiliasikan data Wajib Pajak (WP);
- Menyusun konsep uraian pelaksanaan dan konsep evaluasi hasil Putusan Banding/Peninjauan Kembali;

- Membuat konsep laporan penelitian Ijin Perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama;
- Membuat konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat.

2. Tugas *Account Representative* (AR) yang berhubungan dengan atasannya:
   - Membuat konsep rencana kerja;
   - Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan;
   - Mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan;
   - Membuat konsep laporan berkala seksi.

3.3.3 Tanggung Jawab *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak

Account Representative (AR) yang merupakan pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang ditunjuk untuk melayani sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah menjadi tanggung jawabnya dan sebagai penghubung antar Kantor Pelayanan Pajak dengan Wajib Pajak memiliki beberapa tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebagai berikut:

a. Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
b. Memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku.
c. Memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
d. Melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

e. Mencari, menggumpulkan dan merekam data dan informasi yang diperoleh ke dalam system informasi perpajakan.
f. Melaksanakan dan menyelesaikan seluruh kegiatan yang tercantum pada menu pengawasan alur kerja.

3.3.4 Mekanisme Kerja *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak

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.

3.3.5 Kendala – Kendala Yang Dihadapi

Penunjukan *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 setiap pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak.

Dalam memberikan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Sumedang, para *Account Representative* (AR) memiliki fasilitas-fasilitas untuk dapat mendukung pelayanannya, namun masih terdapat beberapa kendala dalam fasilitas fisik ruangan yang kurang memadai bagi pemeberian pelayanan yang bersifat pribadi antara *Account Representative* (AR) dengan Wajib Pajaknya. Pentingnya memiliki sarana yang memadai bagi WP akan meberikan kesan yang baik dan kepuasan terhadap Wajib Pajak. Selain hal diatas, kendala yang dihadapi yaitu kurangnya tenaga *Account Representative* (AR) sendiri dalam melayani WP, dimana setiap AR memiliki tanggung jawab WP yang kurang ideal, sehingga hal ini akan berakibat terhadap kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Penting bagi Dirjen Pajak untuk menambah jumlah *Account Representative* (AR) disesuaikan dengan pertambahan jumlah WP setiap tahunnya.