

Efektivitas *Account Representative* Dalam Fungsi Pengawasan Dan Pembinaan Wajib Pajak

Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Aldo Lesmana, Dedi Rianto Rahadi, Hardiyansyah

Program Studi Manajemen-S2 Universitas Bina Darma Palembang
dedi1968@yahoo.com, hardiyansyah@binadarma.ac.id,
aldolesmana@gmail.com

Abstrak. Tujuan dalam laporan internship ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektifitas *Account Representative* dalam fungsi pengawasan dan pembinaan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Hal ini untuk melihat apakah kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sudah sesuai dijalankan dengan efektif atau belum. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode wawancara dan kajian pustaka. Wawancara dilakukan terhadap pegawai yang langsung terlibat dalam kinerja *Account Representative*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* telah sesuai dengan prosedur-prosedur yang dijalankan secara efektif.

Kata kunci: *Efektifitas, account representative*

1 PENDAHULUAN

Salah satu dari perubahan reformasi biokrasi dalam perpajakan yang merupakan perwujudan dari modernisasi perpajakan atau yang lebih dikenal dengan istilah Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah dibentuknya *Account Representative*. *Account Representative* mempunyai tugas; melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Konsultasi memberikan arti bahwa *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang ditugaskan menjadi konsultan internal Direktorat Jenderal Pajak untuk Wajib Pajak, dengan kata lain *Account Representative* adalah mitra (kawan) bagi Wajib Pajak dalam hal memberikan bimbingan (*assistance*) berupa informasi (*information*) ataupun pengetahuan (*education*) perpajakan. Sedangkan pengawasan memberikan arti bahwa *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang ditugaskan menjadi pengawas (lawan) Wajib Pajak atas kepatuhan kewajiban perpajakannya.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur memiliki Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 155.357 dengan perincian Wajib Pajak Badan Usaha 17.004, Wajib Pajak Orang Pribadi 137.856, Bendaharawan Pemerintah dan BUMN 497. Sedangkan dalam hal ini jumlah *Account Representative* yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sendiri berjumlah 23 orang, sehingga rata-rata satu orang *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur mengawasi kurang lebih sekitar 6000 Wajib Pajak.

Dengan sekian banyaknya jumlah Wajib Pajak, kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur mengalami banyak hambatan untuk menangani Wajib Pajak karena seharusnya menurut Hutagaol (2007) setiap satu orang *Account Representative* harus menangani 3 (tiga) hingga 5 (lima) Wajib Pajak besar tertentu dan sekaligus mengawasi kepatuhan Wajib Pajak tersebut di dalam melaksanakan pemenuhan kewajibannya di bidang perpajakan. Sedangkan dalam KPP Pratama Palembang Ilir Timur saat ini menunjukkan bahwa tiap satu orang *Account Representative* justru menangani Wajib Pajak ribuan hingga lebih.

Peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif. Peneliti membutuhkan data-data primer dan sekunder. Dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan teknik pengumpulan data yaitu studi literatur/ dokumentasi, wawancara, dan observasi (pengamatan). Peneliti menganalisis data sesuai dengan pendapat yang dikembangkan oleh Georgopolous dan Steers (Soewarno:1994), melalui prosedur dan tahapan-tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, klasifikasi data, penyajian data, serta verifikasi dan kesimpulan.

2 STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur terhadap 6 orang Petugas pajak serta 1 Wajib Pajak terpilih sebagai informan. Kasus yang diamati dan dianalisis adalah efektifitas kinerja *Account Representative* terhadap fungsi pengawasan dan pembinaan Wajib Pajak. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan beberapa orang informan penelitian yaitu Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III dan *Account Representative* Pengawasan sebanyak 6 orang, serta WP sebanyak 1 orang.

3 ANALISIS DAN PEMBAHASAN KASUS

Berdasarkan wawancara kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III serta 6 orang *Account Representative* serta 1 orang Wajib Pajak terhadap efektivitas *Account Representative* Dalam hal ini Prosedur bimbingan dan pelayanan yang dilakukan oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur kepada Wajib Pajak yang sudah dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur-prosedur *Account Representative* dalam fungsi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur:
 - A. Prosedur bimbingan kepada Wajib Pajak.
 - 1) *Account Representative* (AR) mengidentifikasi 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 permasalahan tersebut.
 - 4) *Account Representative* (AR) memberitahukan dan menjelaskan atas permasalahan tersebut sesegera mungkin kepada Wajib.
 - 5) *Account Representative* (AR) memberikan program bimbingan mengenai kewajiban perpajakan, sistem administrasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan dan masalah perpajakan lainnya baik yang dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur maupun di tempat Wajib Pajak.
- B. Prosedur Konsultasi Langsung Masalah perpajakan Melalui Telepon
Account Representative (AR) menerima pertanyaan langsung dari Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya melalui telepon, mempelajari dan menjawab langsung pertanyaan tersebut, atau meminta menghubungi kembali apabila pertanyaan tersebut memerlukan pembahasan, membahas bersama atasan dan menghubungi Wajib Pajak tersebut.
- C. Prosedur Konsultasi Langsung Masalah Perpajakan.
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) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur 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 sipenanya sesuai dengan hasil pembahasan dengan tembusan kepada atasan langsung.
2. Prosedur-prosedur *Account Representative* dalam fungsi pengawasan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur:
- A. Mekanisme Pengawasan (terhadap) Wajib Pajak
1. *Account Representative* melakukan pengawasan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak melalui sistem informasi perpajakan.
 2. *Account Representative* 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 terkait 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 ,Kegiatan usaha tambahan Wajib Pajak bila ada.
 - b. Alur produksi barang/ jasa termasuk system pembelian dan penjualan.
 - c. Mengetahui grup/ kelompok usaha yang memiliki keterkaitan kepemilikan dan/ atau manajemen (hubungan istimewa).
 - d. Mengetahui pemegang saham secara mendalam.
 - e. Mengetahui ada tidaknya transaksi dengan pemegang saham. Pemasok utama dan pelanggan utama.
 - f. Debitur dan kreditur utama selain utang dan piutang usaha, mutasi utang dan piutang, saham, asset, pegawai
 - g. Karakteristik usaha:

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

1. Pemutakhiran data yang menyebabkan perubahan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Wajib Pajak
2. Pemutakhiran Data Profil Wajib Pajak
 - a. *Account Representative* menerima data-data yang diperlukan (dari berbagai sumber) untuk memutakhirkan data profil Wajib Pajak.
 - b. *Account Representative* meng-input data-data tersebut ke menu profil Wajib Pajak pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal 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 menunjukkan ketidakcocokan, sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Terhadap prosedur-prosedur kerja yang sudah dilakukan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sudah dilakukan secara maksimal dimana Temuan hasil penelitian ini diperkuat oleh wawancara dan pengamatan di lapangan, bahwa petugas pajak yaitu *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sudah sudah secara efektif melakukan fungsi pengawasan serta pembinaan Wajib Pajak

4 KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara umum berada dalam kategori baik, dimana prosedur-prosedur dalam pengawasan dan pembinaan sudah dijalankan secara efektif. Peningkatan kinerja *Account Representative* dilakukan antara lain melalui peningkatan sumber daya manusianya melalui pelatihan, pemberian fasilitas yang lebih memadai dalam menjalankan tugasnya dan pentingnya menambah jumlah *Account Representative* sehingga lebih mengoptimalkan pekerjaannya dalam melayani Wajib Pajak.

4.2 Saran

1. Seorang *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur perlu secara rutin melakukan pembaharuan data profil Wajib Pajak sehingga akan diketahui jumlah Wajib Pajak baru dan Wajib Pajak yang mangkir, dalam hal ini juga *Account Representative* perlu cepat tanggap dalam merespon pertanyaan Wajib Pajak, hal ini untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur juga perlu meningkatkan pengawasan pada Wajib Pajak melalui catatan pembayaran pajak dan diberikan surat teguran pada Wajib Pajak yang tidak melakukan pembayaran.
2. Bekerja sebagai seorang *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan pembinaan Wajib Pajak disarankan mampu menjawab tantangan ke depan institusi Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, baik itu tantangan internal terkait dengan sinergisitas dengan unit internal baik dalam satu kantor maupun antar unit internal lain serta menjawab tantangan eksternal baik itu tantangan penerimaan pajak serta tantangan pemberian pelayanan perpajakan yang prima. fungsi pengawasan oleh seorang *Account Representative* harus memiliki kemampuan yang cukup dalam melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak dan mampu melihat perkembangan dunia usaha.
3. Seorang *Account Representative* disarankan memiliki strategi yang sudah dipersiapkan semenjak yang bersangkutan dipilih untuk menjalankan fungsi *Account Representative*, strategi pelayanan yang *zero mistake*, strategi memberikan konsultasi yang ramah dan tetap mengikuti perkembangan peraturan yang ada, pengawasan yang efektif dengan secara optimal menggunakan *tools* yang selama ini sudah dikembangkan oleh Institusi Direktorat Jenderal Pajak seperti Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Strategi Penggalan potensi yang jitu, peka dan efektif dengan mengoptimalkan pemanfaatan Aplikasi yang tersedia dan melatih Intuisi seorang *Account Representative* untuk menemukan potensi Pajak dari Wajib Pajak di wilayah kerjanya. Dalam fungsi pelayanan guna pembinaan Wajib Pajak yang optimal merupakan strategi yang baik guna mencapai kinerja *Account Representative* yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdul Rahman 2010. Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan, Nuansa, Jakarta..
2. Aminilin & Nina Anisah.2008. Persepsi Peran Account Representative Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Trikonomika* Volume 7, No. 2, Desember 2008.
3. Adikurnia 2010, *Pengertian Analisis Beban Kerja*. Diakses tanggal 8 April 2016, dari <https://adilkurnia.com/2010/02/08/pengertian-analisis-beban-kerja/>.
4. Chaizi Nasucha.2004. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan. Salemba Empat. Jakarta.
5. Delia Davina, 2015, http://www.kompasiana.com/davina16/hubungan-antara-kinerja-account-representative-dengan-penerimaan-pajak_565e1fe70f9773d70d37dae0
6. Ismail Zainuddin, dkk. 2015, Pedoman Internship Program Pascasarjana, Palembang, Universitas Bina Darma.
7. Hutagaol J, 2007, *Perpajakan:Isu-isu Kontemporer*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
8. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006 tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.
9. Rahayu Siti Kurnia, Sony Devano. 2006, *Perpajakan Teori, Konsep Dan Isu*, Kencana, Jakarta.
10. Rahayu Siti Kurnia, 2009, *Perpajakan Indonesia, Konsep Dan Aspek Formal*. Graha Ilmu Yogyakarta.
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/32311/4/Chapter%20II.pdf>.
11. Tegar Nawawy, *Jika Aku Menjadi Account Representative*. Diakses tanggal 6 Apri 2016, dari <http://tegarnawawy.blogspot.co.id/2015/03/jika-aku-menjadi-account-representative.html>.