

**STRATEGI ACCOUNT REPRESENTATIVE PENGAWASAN
DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN
PAJAK PERTAMBAHAN NILAI**

(Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)



LAPORAN INTERNSHIP

Oleh:
ARI SUMANTRI
182510017

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2019

**STRATEGI ACCOUNT REPRESENTATIVE PENGAWASAN
DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN
PAJAK PERTAMBAHAN NILAI**

(Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

LAPORAN INTERNSHIP

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S2
MAGISTER MANAJEMEN



Oleh:

ARI SUMANTRI

182510017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2019**

PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP

STRATEGI ACCOUNT REPRESENTATIVE PENGAWASAN DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI

(Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

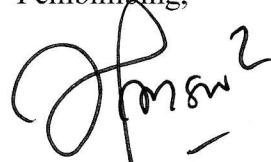
Disusun oleh:

ARI SUMANTRI

182510017

Telah disetujui untuk diujikan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.

Palembang, 27 Agustus 2019

Ketua Program Studi

Manajemen S-2



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.

PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP

STRATEGI ACCOUNT REPRESENTATIVE PENGAWASAN DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI

(Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

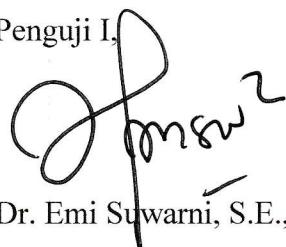
Disusun oleh:

ARI SUMANTRI

182510017

telah dipertahankan dan disetujui di depan Tim Penguji pada 27 Agustus 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.

Penguji II



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T.

Penguji III,



Dr. Dina Mellia, S.E., M.Ed.

Palembang, 27 Agustus 2019

Direktur Program Pasca Sarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ari Sumantri
NIM : 182510017

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni gagasan, rumusan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam Daftar Rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019
Yang Membuat Pernyataan



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menentukan bagaimana strategi yang akan dilakukan oleh *Account Representative Pengawasan* (AR Pengawasan) untuk meningkatkan penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur (KPP PIT). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara kepada responden. Data dan informasi yang diperoleh dirangkum, dibuat matriks *External Factors Analysis Summary*, *Internal Factors Analysis Summary*, diagram cartesius kemudian dianalisis menggunakan analisis SWOT. Hasil analisis SWOT diketahui bahwa posisi AR Pengawasan berada pada kuadran I dan strategi yang dapat dilakukan oleh AR Pengawasan di KPP PIT antara lain: (a) melakukan himbauan yang intensif melalui Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan apabila diketahui PPN tidak/kurang dibayar oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP); (b) melakukan *mapping*, *profiling* dan *benchmarking* wajib pajak. Kemudian dilanjutkan dengan kunjungan dan penyisiran langsung ke tempat tinggal dan/atau lokasi usaha PKP yang menjadi penentu penerimaan pajak di KPP PIT untuk menentukan kesesuaian data yang ada dengan kondisi sebenarnya di lapangan; (c) melakukan pemeriksaan data konkret dan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar PPN sebagai wujud penegakan hukum dan memberikan efek jera kepada PKP yang tidak/kurang menyetorkan PPN; (d) melakukan analisis yang komprehensif dan mendalam terhadap data yang diperoleh baik dari internal dan eksternal dalam melakukan penggalian potensi PPN; dan (e) menerbitkan Surat Tagihan Pajak sebagai sanksi administrasi atas semua PKP yang tidak atau terlambat melaporkan Surat Pemberitahuan Masa PPN.

Kata kunci: Strategi, PPN, AR Pengawasan, Analisis SWOT

ABSTRACT

This research aims to analyze and determine how the strategy will be carried out by the Account Representative Pengawasan (AR Pengawasan) to increase Value Added Tax (VAT) revenue at Palembang Ilir Timur Tax Office. This research uses descriptive qualitative method by conducting interviews with respondents. The data and information obtained are summarized, made an External Factors Analysis Summary matrix, Internal Factors Analysis Summary, cartesian diagram and then analyzed using a SWOT analysis. The results of the SWOT analysis note that the Account Representative Pengawasan position is in quadrant I and the strategies that can be carried out by AR Pengawasan Palembang Ilir Timur Tax Office, among others: (a) make intensive appeals through Request Letter for Explanation of Data and/or Remarks if it is known that VAT is not/less paid by Taxable Entrepreneurs (PKP); (b) mapping, profiling and benchmarking taxpayers. Then proceed with a visit and direct sweep to the PKP's residence and/or business location which determines the tax revenue at the Palembang Ilir Timur Tax Office to determine the suitability of the existing data with the actual conditions in the field; (c) conduct concrete data checks and issue VAT Underpayment Tax Assessment Letters as a form of law enforcement and provide a deterrent effect to PKP who do not / less deposit VAT; (d) conduct a comprehensive and in-depth analysis of data obtained from both internal and external in carrying out the potential for VAT; and (e) issues a Tax Collection Letter as an administrative sanction for all PKP that do not or late in reporting the VAT Period Notification Letter.

Keywords: Strategy, Value Added Tax (VAT), AR Pengawasan, SWOT analysis

M O T O

"Hidup ini sangat singkat hanya antara adzan dan sholat.

Lahir diadzankkan dan meninggal disholatkan."

(Ustad Adi Hidayat Lc., M.A.)

...Berkakallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah taqwa, dan bertaqwahalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal".

(Q.S. Al-Baqarah [2]: 197).

PERSEMBAHAN

Laporan internship ini saya persembahkan untuk:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat iman, islam, kesehatan, rezeki, kemudahan, kelancaran dan petunjuk sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan Laporan Internship ini;
2. Nabi Muhammad Rosululloh SAW yang telah membawa risalah ke dunia ini sehingga kita bisa merasakan manisnya iman dan islam;
3. Kedua orang tua (Ayahanda Abdul Wani dan Ibunda Rohimah) dan mertua (Papa M. Djahuri Muchtar dan Ibu Hastina Patriani) yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat dan kasih sayangnya tanpa henti.
4. Ibu Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing sekaligus Kepala Prodi Magister Manajemen Universitas Bina Darma yang selalu sabar dan teliti dalam memberikan bimbingan dan masukan terhadap proposal dan laporan internship ini;
5. Isteriku tercinta Darina Prasafitri dan anak-anakku tersayang Muhammad Altaf Farizy dan Falisha Azwatunnisa semoga kita semua selalu dalam lindungan dan rahmat Allah Subhanahu Wa Ta'ala;
6. Kakak-kakak dan adikku, kak Dedy Irawan, kak Hendra Duwie Putra dan Debi Apriansyah yang saya sayangi dan banggakan;
7. Institusiku Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sebagai rumah keduaku;
8. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen angkatan 31 yang bersama-sama menjalani proses perkuliahan di kampus Universitas Bina Darma; dan
9. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘alamiin, puji syukur saya panjatkan kehadirat Alloh SWT atas rahmat dan hidayah-Nya jualah peneliti dapat menyelesaikan laporan internship ini dengan judul “Strategi Meningkatkan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)” sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan pascasarjana pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.

Dalam penyusunan laporan internship ini, peneliti telah mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, masukan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma;
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma;
3. Ibu Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Bina Darma sekaligus Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan masukan terhadap laporan internship ini;
4. Bapak Monang Manik, S.H., M.M., selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang telah memberikan izinnya untuk melaksanakan riset internship ini di KPP Pratama Palembang Ilir Timur;
5. Bapak Siswahyudi, S.I.P., M.Si., selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III sekaligus Pendamping Lapangan yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga dapat terselesainya laporan internship ini;
6. Para pegawai KPP Pratama Palembang Ilir Timur terutama rekan-rekan AR Pengawasan yang telah memberikan banyak masukan dalam penyusunan laporan internship ini;
7. Ayahanda, ibunda, papa dan ibu mertua yang telah memberikan do'a restu, semangat dan dukungannya;
8. Isteriku Darina Prasafitri dan anak-anakku, Altaf dan Azwa tercinta yang telah memberikan cinta, kasih sayang dan pengertiannya;
9. Teman-teman seperjuangan yang bersama-sama menjalani dan menikmati proses belajar di kampus Universitas Bina Darma; dan
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari betul bahwa penyusunan internship ini masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dalam menuangkan ide-ide dan permasalahan yang ada.

Palembang, Agustus 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ASBTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTO DAN PERSEMPAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Kasus	5
1.3. Pembatasan Kasus	5
1.4. Perumusan Kasus	6
1.5. Tujuan Internship	6
1.6. Manfaat Internship	6
1.7. Kerangka Pemikiran	7
1.7.1. Teori dan Konsep	7
1.7.1.1. Pengertian Pajak	7
1.7.1.2. Pengertian Pajak Pertambahan Nilai	7
1.7.1.3. Pengertian Strategi	10
1.7.1.4. Pengertian Analisis SWOT	11
1.7.2. Penelitian Terdahulu	15
1.8. Metodologi Penelitian	21
1.8.1. Pendekatan Penelitian	21
1.8.2. Waktu dan Lokasi Penelitian	22
1.8.3. Sumber Data	22
1.8.4. Teknik Pengumpulan Data	23
 BAB II STUDI KASUS PADA OBJEK	
2.1. Gambaran Umum Lokasi Pelaksanaan Internship	24
2.1.1. Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Timur	24
2.1.2. Visi dan Misi	25
2.1.3. Logo	26
2.1.4. Tugas Pokok	27

2.2. Struktur Organisasi dan Bidang-Bidang Kerja	29
2.2.1. Struktur Organisasi	29
2.2.2. Bidang-Bidang Kerja	30
2.3. Jenis dan Bentuk Kegiatan Internship	32
2.4. Prosedur Kerja	34
2.5. Temuan Kasus	35
 BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN KASUS	
3.1. Analisis Kasus	36
3.2. Pembahasan Kasus	50
 BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	
4.1. Simpulan	58
4.2. Saran	59
 DAFTAR RUJUKAN	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvii
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Target Penerimaan dan Realisasi Pajak Tahun 2016, 2017 dan 2018 KPP Pratama Palembang Ilir Timur	4
Tabel 1.2. Matriks SWOT	14
Tabel 3.1. Perhitungan EFAS Peluang (<i>Oppurtunity</i>)	42
Tabel 3.2. Perhitungan EFAS Ancaman (<i>Threat</i>)	43
Tabel 3.3. Perhitungan IFAS Kekuatan (<i>Strenght</i>)	45
Tabel 3.4. Perhitungan IFAS Kelemahan (<i>Weakness</i>)	47
Tabel 3.5. Rekapitulasi IFAS dan EFAS Analisis SWOT	50
Tabel 3.6. Rekapitulasi Strategi SWOT	55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Diagram Analisis SWOT	13
Gambar 1.2. Kerangka Pemikiran	21
Gambar 2.1. Logo Direktorat Jenderal Pajak.....	26
Gambar 2.2. Struktur Organisasi KPP PIT	30
Gambar 3.1. Diagram Cartesius Hasil Analisis SWOT	51

DAFTAR ISTILAH

APBN	: Anggaran Pendapatan Belanja Negara
AR Pengawasan	: <i>Account Representative</i> Pengawasan
DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
EFAS	: <i>External Factors Analysis Summary</i>
IFAS	: <i>Internal Factors Analysis Summary</i>
KPP PIT	: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur
MPN	: Modul Penerimaan Negara
Pemda	: Pemerintah Daerah
PKP	: Pengusaha Kena Pajak
PPh	: Pajak Penghasilan
PPN	: Pajak Pertambahan Nilai
PPnBM	: Pajak Penjualan atas Barang Mewah
STP	: Surat Tagihan Pajak
SWOT	: <i>Strength Weakness Opportunity Threat</i>
WP	: Wajib Pajak

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kartu Bimbingan Lapangan (Daftar Hadir)
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Foto Kegiatan
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian dari Instansi
- Lampiran 5 : Jurnal Publikasi
- Lampiran 6 : Lembar Perbaikan Internship