

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang mempersiapkan mahasiswa untuk dapat bermasyarakat, khususnya pada disiplin ilmu yang telah di pelajari selama mengikuti perkuliahan dan sebagai tingkat lanjut dari jenjang pendidikan menengah di jalur pendidikan formal. Dalam dunia pendidikan hubungan antara teori dan praktek merupakan hal penting untuk membandingkan serta membuktikan sesuatu yang telah di pelajari dalam teori dengan situasi dan kondisi keadaan yang sebenarnya di lapangan. Hal ini sesuai dengan pengertian perguruan tinggi menurut UU No. 20 tahun 2003 pasal 19 ayat 1 yang menyatakan bahwa “Perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah mencakup diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi”.

Untuk itu, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya menerapkan program Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) atau Kerja Praktek (KP). Setiap mahasiswa bisa melaksanakan Kerja Praktek di Instansi Pemerintah atau Organisasi swasta sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi dengan bobot 4 Satuan Kredit Semester (SKS). Melalui Kerja Praktek ini mahasiswa akan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di Perkuliahan kedalam lingkungan kerja

yang sebenarnya serta mendapat kesempatan untuk mengembangkan cara berfikir, menambah ide-ide yang berguna dan dapat menambah pengetahuan mahasiswa terhadap apa yang ditugaskan kepadanya.

Mengingat betapa sulitnya menghasilkan tenaga kerja yang terampil dan berkualitas maka banyak perguruan tinggi berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara meningkatkan mutu pendidikan yang lebih baik dan menyediakan sarana-sarana pendukung agar menghasilkan lulusan yang baik dan handal.

Penulis ini melakukan Program Kerja Praktek (KP) di PT. Garuda Nusantara Gemilang yang merupakan sebuah perusahaan bergerak di bidang jasa (konsultan) pajak, yang berlokasi di Citra Garden Clutser Ruby Hill Blok B30/10. Kegiatannya terdiri dari penginputan data nota timbang, merekapitulasi pelunasan piutang klien, dan merekapitulasi rekonsiliasi bank. Dalam melakukan penginputan dan rekonsiliasi masih cukup sederhana menggunakan Microsoft Excel.

Konsultan pajak merupakan suatu profesi yang dijalankan oleh para professional yang memahami dan mengerti mengenai bidang perpajakan dan secara bebas memberikan jasanya dalam memenuhi hak dan kewajiban dari wajib pajak. Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan menjawab kebutuhan dan permasalahan klien setiap saat, dimanapun dan dalam kondisi apapun secara cepat dan tepat merupakan kunci keberhasilan penyelenggaraan jasa konsultan pajak. Oleh

karena itu setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa konsultan pajak dituntut untuk menempatkan kepuasan klien sebagai tujuan akhir.

Dalam kenyataannya tidak selamanya klien dari konsultan pajak menggunakan kembali jasa yang diberikan. Hal ini disebabkan karena klien pindah menggunakan jasa konsultan pajak lain atau wajib pajak mengurus bidang perpajakannya sendiri, dikarenakan wajib pajak sudah mengerti bidang perpajakan ataupun memiliki tenaga tersendiri untuk mengurus bidang perpajakannya. Untuk itu menghindari terjadinya perpindahan klien ke konsultan pajak lain maka kualitas jasa yang diberikan konsultan pajak harus dapat memberikan kepuasan bagi klien.

Dikalangan praktisi, terdapat 3 (tiga) pandangan tentang biaya kualitas. Ada yang berpandangan bahwa semakin tinggi kualitas, maka semakin tinggi pula biaya dan semakin tinggi pula harganya. Dengan demikian harga yang ditafsirkan sebagai produk yang berkualitas. Pandangan yang lain juga menyatakan bahwa biaya untuk meningkatkan kualitas lebih kecil dari penghematan yang dihasilkan. Penghematan disini dimaksudkan bahwa penghematan yang dihasilkan oleh kurangnya pengerjaan ulang produk cacat atau produk rusak dan biaya lainnya yang terkait dengan kecacatan atau kerusakan. Sementara untuk pandangan yang ke tiga menyatakan bahwa kualitas akan tinggi dari biaya yang terjadi bila produk atau jasa diproses secara benar sejak awal. (Hendra Poerwanto, G. 2012). Komponen dari biaya kualitas itu sendiri terdiri dari :

1. Biaya Pencegahan
2. Biaya Penilaian
3. Biaya Kegagalan Internal

Dalam penggunaan jasa konsultan, setiap klien memiliki alasan menggunakan jasa konsultan pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah keandalan dan dapat dipercaya (*reability and trustworthiness*). Keandalan dan dapat dipercaya (*reability and trustworthiness*) adalah pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatu kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya. Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Utami (2011) dan Chandra (2004) yang mendukung bahwa keandalan dan dapat dipercaya (*reability and trustworthiness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor yang juga mempengaruhi kepuasan adalah kemudahan layanan (*acessibility and flexibility*). Kemudahan layanan (*acessibility and flexibility*) adalah klien merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga klien dapat melakukan akses dengan mudah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti yang lebih dalam dengan judul **“PENERAPAN BIAYA KUALITAS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAAYAAN KLIEN KONSULTAN PAJAK PADA PT. GARUDA NUSANTARA GEMILANG”**.

1.2 Ruang Lingkup Kerja Program Kerja Praktek (KP)

Ruang lingkup kerja pada PT. Garuda Nusantara Gemilang yang bisa mahasiswa lakukan sebagai mahasiswa Kerja Praktek (KP) yaitu :

1. Menyelesaikan Input Data Nota Timbang
2. Menyelesaikan Input Data Pelunasan Piutang Klien
3. Menyelesaikan Input Data Rekonsiliasi Bank

Laporan ini disusun berdasarkan pelaksanaan kegiatan yang sedang dikerjakan yaitu berdasarkan pengamatan, konsultasi dan bimbingan dari pembimbing dilapangan serta pedoman pada gambaran kerja, spesifikasi umum, dan lampiran lainnya.

1.3 Manfaat dan Tujuan Program Kerja Praktek

1.3.1 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan yang dapat diperoleh

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa itu sendiri antara lain :

- a. Memperdalam pengertian dan penghayatan tentang pemanfaatan ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan keterampilan yang dipelajari.
- b. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar mengenal secara langsung mekanisme dalam dunia kerja, melatih, mengembangkan dan menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap implementasi tugas.

- c. Mengembangkan wawasan berfikir dan meningkatkan daya penalaran mahasiswa dalam melakukan penelaahan, perumusan, dan pemecahan masalah dalam lingkungan dunia kerja.
- d. Mengembangkan pola berfikir dalam memecahkan masalah.
- e. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan sosialisasi mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan mengenai biaya kualitas

2. Bagi Kampus IIB Darmajaya

Manfaat bagi Perguruan Tinggi IIB Darmajaya tersebut antara lain :

- a. Sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan proses penyelenggaraan Program Studi Akuntansi.
- b. Sebagai tolak ukur kesesuaian antara kurikulum dengan tuntutan ilmu pengetahuan dan keterampilan di lingkungan dunia kerja.
- c. Mahasiswa mampu mempertegas eksistensi perguruan tinggi sebagai lembaga yang mampu melahirkan lulusan yang mampu membawa perubahan bagi masyarakat.

3. Bagi Perusahaan

Manfaat bagi Perusahaan antara lain :

- a. Sebagai bahan informasi tambahan dan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan di dalam perbaikan dan pengembangan perusahaan, terutama dalam menjalankan dan menentukan kebijakan sistem bagi perusahaan.
- b. Perusahaan memperoleh bantuan tenaga dan pemikiran, serta ilmu dan teknologi dalam pelaksanaan operasional Institusi Perusahaan.

- c. Adanya kerjasama antara Dunia Pendidikan dan Perusahaan memberikan informasi mengenai biaya kualitas.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan dari Kerja Praktek (KP) ini antara lain :

- a. Menumbuhkan dan meningkatkan etos kerja bagi mahasiswa agar siap terjun di dunia kerja.
- b. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori-teori akuntansi yang di dapat pada bangku perkuliahan dalam dunia kerja.
- c. Mendorong dan meningkatkan pola pikir, disiplin, dan tanggung jawab mahasiswa dalam menjalankan tugas.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1.4.1 Waktu Pelaksanaan

Selama melaksanakan Kerja Praktek (KP), mahasiswa/i melalui beberapa tahapan yang harus dilalui. Berikut ini merupakan tahapan-tahapan yang dilalui oleh mahasiswa, yaitu :

1. Tahap Persiapan

Sebelum melaksanakan Program Kerja Praktek (KP), mahasiswa mengajukan surat pengantar Kerja Praktek (KP) yang diberikan oleh Pihak Kampus yang akan ditujukan kepada Kantor Konsultan Pajak PT. Garuda Nusantara Gemilang. Mahasiswa sudah mulai melaksanakan Kerja Praktek di Kantor Konsultan Pajak PT. Garuda Nusantara Gemilang terhitung tanggal 20 Juli 2020.

2. Tahap Pelaksanaan

Kerja Praktek (KP) yang di laksanakan di Kantor Konsultan Pajak PT. Garuda Nusantara Gemilang dimulai pada tanggal 20 Juli 2020 sampai dengan 15 Agustus 2020 yang dilaksanakan setiap hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

Hari Kerja : Senin – Jum'at

Jam Kerja : 09.00 – 17.00

Istirahat : 12.00 – 13.00

3. Tahap Pelaporan

Mahasiswa menyusun laporan Kerja Praktek (KP) berdasarkan apa yang telah mahasiswa kerjakan selama melaksanakan Kerja Praktek (KP) di PT. Garuda Nusantara Gemilang. Penyusunan laporan Kerja Praktek (KP) ini merupakan salah satu syarat kelulusan Program Studi Strata 1 (S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Mahasiswa mempersiapkan sejak bulan Agustus 2020. Pada penulisan laporan Kerja Praktek ini, mahasiswa banyak dibantu oleh Dosen Pembimbing Lapangan yang sangat membantu dalam memberikan kritik dan saran mengenai penulisan yang benar. Data yang dibutuhkan untuk pembuatan laporan Kerja Praktek (KP) mahasiswa dapatkan, baik saat menjalankan Kerja Praktek (KP) maupun setelah menjalani Kerja Praktek (KP).

1.4.2 Tempat Pelaksanaan

Mahasiswa melaksanakan Kerja Praktek (KP) di salah satu Kantor Konsultan Pajak, yaitu pada :

Nama Perusahaan : PT. Garuda Nusantara Gemilang

Alamat : Citra Garden Clutser Rubby Hill Blok B30/10

Email : garudanusantaragemilang@ganusa.id

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Dalam bagian bab ini, merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, ruang lingkup kerja Program Kerja Praktek (KP), manfaat dan tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan serta sistematika penulisan.

BAB II Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bagian bab ini, merupakan bab ke II yang menjelaskan mengenai gambaran umum suatu perusahaan, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, bidang usaha/kegiatan utama perusahaan, lokasi perusahaan serta struktur organisasi.

BAB III Permasalahan Perusahaan

Dalam bab ini, merupakan bab ke III dalam Laporan Kerja Praktek (KP) membahas mengenai suatu permasalahan yang di hadapi pada perusahaan tersebut, landasan teori tersebut menggunakan teori apa, metode apa yang digunakan, hingga rancangan program apa yang akan dibuat.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini, merupakan bab ke IV dalam Laporan Kerja Praktek (KP) yang terdiri dari Hasil dan Pembahasan dalam laporan Kerja Praktek ini.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini, merupakan bab terakhir dimana pada bab ini berisi kesimpulan serta saran dari Hasil Laporan Kerja Praktek di PT. Garuda Nusantara Gemilang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi beberapa hasil pembahasan dari berbagai sumber, dan bahan-bahan lainnya yang dijadikan referensi dalam pembahasan penelitian.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau memperjelas pembahasan atas uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya, dapat berbentuk tabel dan gambar.