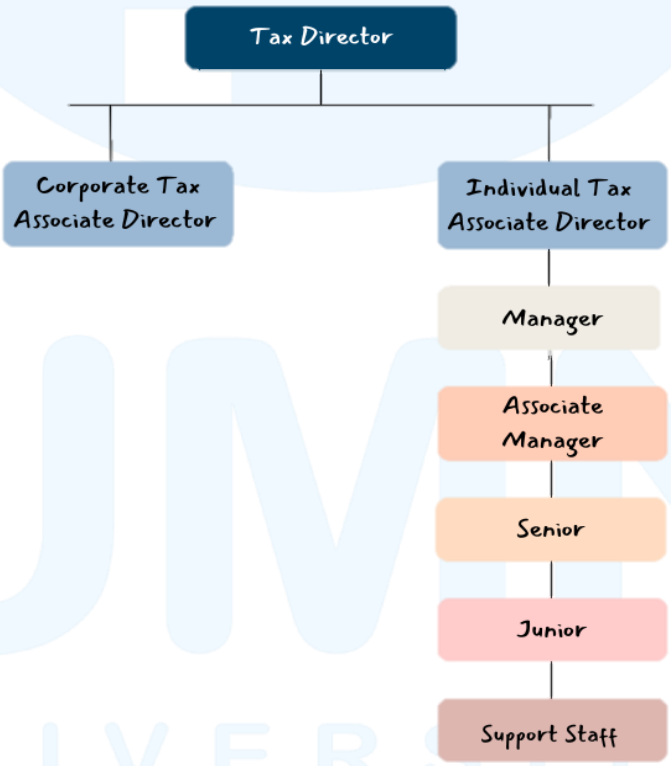
BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Penulis melaksanakan praktik kerja magang di PT Amalgamated Consulting Indonesia (ACI) sebagai Administration / Support pada Individual Executive Tax Services, yang merupakan bagian dari layanan profesional perusahaan dalam bidang perpajakan. Program magang ini berlangsung sejak tanggal 20 Januari hingga 30 April 2025, dengan total durasi 697 jam kerja, sesuai dengan perjanjian kerja praktik yang telah disepakati antara penulis dan pihak perusahaan. Berikut adalah struktur organisasi departemen pajak sebagaimana ditunjukkan

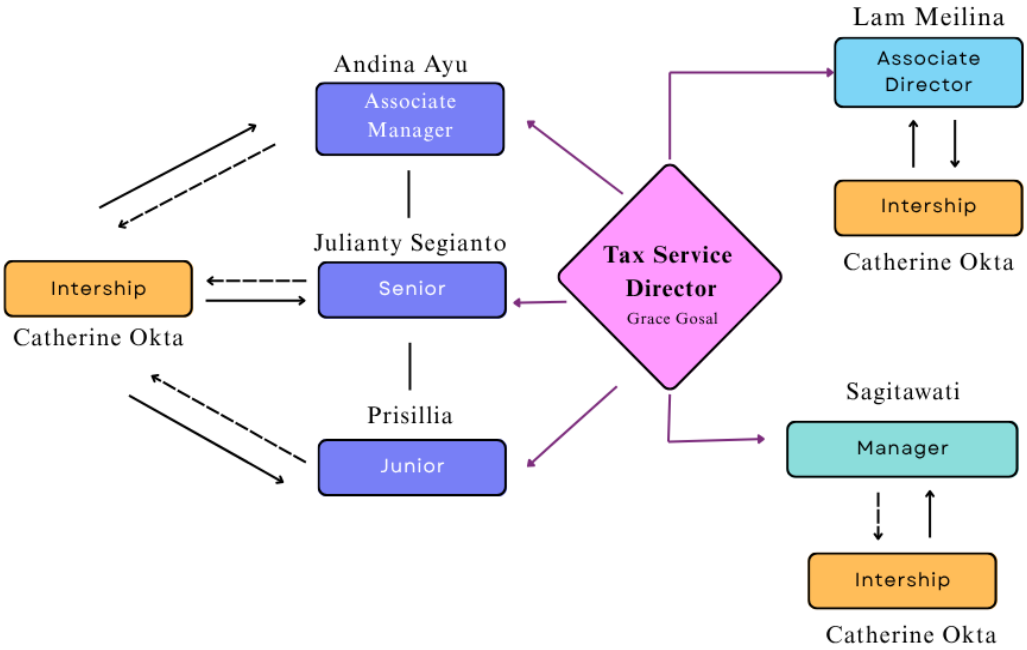


Gambar 3.1 Struktur Organisasi Departemen Pajak

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

Gambar 3.1 menampilkan struktur organisasi Departemen Pajak dalam bentuk hirarki vertikal yang lebih sederhana dan sistematis. Pada struktur ini, posisi Tax Director berada di puncak, membawahi dua jalur utama, yaitu Corporate Tax Associate Director dan Individual Tax Associate Director. Masing-masing jalur memiliki jenjang jabatan yang jelas mulai dari Manager, Associate Manager, Senior, Junior, hingga Support Staff di tingkat paling bawah.

Struktur ini menekankan alur pelaporan yang linear dan terstruktur, di mana setiap posisi hanya berkoordinasi langsung dengan atasan dan bawahan pada jalur yang sama. Hal ini memudahkan proses pengambilan keputusan, pembagian tugas, dan pelaporan hasil kerja karena setiap anggota tim mengetahui dengan jelas posisi dan tanggung jawabnya dalam organisasi.



Gambar 3.2 Kedudukan Departemen Individual Executive Tax Service

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

Pada Gambar 3.2 Kedudukan Departemen Individual Executive Tax Service divisualisasikan secara fungsional dan interaktif, posisi tertinggi dipegang oleh Tax Service Director yang membawahi beberapa posisi kunci seperti Associate Director, Associate Manager, Manager, Senior, dan Junior. Selama masa magang, penulis ditempatkan sebagai Internship dan berada di bawah bimbingan langsung dari Lam Meilina selaku Associate Director – Individual Executive Tax Services. Selain itu, penulis juga berkoordinasi dengan beberapa posisi lain seperti Manager, Associate Manager, Senior, dan Junior. Garis solid pada gambar menunjukkan hubungan pelaporan langsung, sementara garis putus-putus menandakan adanya koordinasi atau supervisi tidak langsung. Dengan struktur ini, proses pembimbingan dan pelaksanaan tugas magang berlangsung secara kolaboratif, di mana penulis dapat menerima arahan, evaluasi, dan bimbingan dari berbagai level jabatan di dalam departemen.

Apabila terdapat koreksi atau umpan balik atas hasil pekerjaan, maka revisi dan tindak lanjut dilakukan berdasarkan evaluasi langsung dari pihak pemberi tugas. Setiap penyelesaian tugas dilaporkan kepada pembimbing lapangan untuk dilakukan pengecekan akhir sebelum diserahkan secara formal kepada klien atau tim internal perusahaan.

Dengan struktur pembimbingan dan alur koordinasi yang jelas, penulis memperoleh pengalaman nyata dalam dunia profesional, khususnya dalam penyediaan layanan konsultan perpajakan yang profesional dan berbasis tim. Interaksi langsung dengan berbagai level jabatan di dalam Divisi Tax Services juga memberikan pemahaman menyeluruh mengenai proses kerja, budaya organisasi, serta tantangan yang dihadapi dalam dunia jasa konsultan perpajakan.

Dalam hal komunikasi, mahasiswa dilatih untuk menggunakan berbagai metode komunikasi profesional, baik secara verbal langsung maupun secara tertulis melalui email dan memo internal. Etika dalam komunikasi juga

menjadi hal yang sangat ditekankan selama proses magang, guna menjaga profesionalisme dalam lingkungan kerja.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Aspek pemasaran jasa di ACI sangat terlihat dari keterlibatan penulis dalam proses komunikasi dengan klien. Selama menjalankan tugas, penulis mempelajari secara langsung bagaimana penggunaan bahasa yang profesional, jelas, dan ramah dalam email maupun komunikasi digital lainnya sangat mempengaruhi persepsi klien terhadap profesionalisme dan kredibilitas perusahaan.

Komunikasi yang konsisten dan terstruktur tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan klien, tetapi juga membangun kepercayaan dan rasa aman, sehingga menjadi bagian penting dalam upaya mempertahankan klien lama (customer retention) serta menciptakan citra positif (brand image) perusahaan di mata klien.

Selain itu, kegiatan administratif seperti penyusunan laporan pajak dan validasi data klien juga berperan besar dalam membentuk customer experience. Semakin rapi, cepat, dan tepat data diolah serta disampaikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan klien dan kemungkinan mereka memberikan rekomendasi kepada pihak lain (word of mouth).

Dengan demikian, setiap interaksi dan proses layanan yang dilakukan tidak hanya berdampak pada penyelesaian tugas administratif, tetapi juga menjadi strategi pemasaran jasa yang efektif untuk meningkatkan loyalitas klien, memperluas jaringan pelanggan, dan memperkuat posisi ACI sebagai penyedia jasa perpajakan yang profesional dan terpercaya.

Berikut ini merupakan rincian tugas yang dilakukan oleh penulis selama menjalani magang, sebagai berikut:

No	Jenis Pekerjaan	Koordinasi	Intensitas	Tujuan
Pekerjaan Utama				
1	Menginput data faktur pajak (masukan dan keluaran) ke sistem Cortex	Supervisor	Rutin	Mendukung pelaporan pajak digital dan pembaruan data cortex
2	Mengerjakan dan mengarsipkan laporan SPT Tahunan	Supervisor & Tim Individual Executive	Rutin	Menjamin klien merasa aman dan percaya terhadap layanan perusahaan karena seluruh kewajiban pajak mereka dikelola secara profesional.
3	Mengisi dan mengunduh E-Form dari DJP Online	Supervisor & Tim Individual Executive	Rutin	Memberikan kemudahan dan kecepatan layanan digital, meningkatkan kepuasan klien melalui proses yang efisien dan minim risiko kesalahan.
4	Memverifikasi ID Billing dan NPWP 16 digit klien pada dokumen excel (*folder controlist internal*)	Tim Individual Executive	Rutin	Menjaga keakuratan data klien, sehingga mengurangi potensi masalah di kemudian hari dan memperkuat citra perusahaan sebagai mitra terpercaya.

5	Membantu Proses Rekonsiliasi Data Pajak dan Keuangan Klien	Tim Individual Executive	Rutin	Mendukung penyusunan laporan pajak perusahaan dengan data keuangan yang akurat dan tepat waktu
6.	Membuat ID Billing untuk proses pembayaran pajak klien	Supervisor & Tim Individual Executive	Rutin	Membuat agar dapat proses pembayaran pajak secara tepat dan terjadwal
Pekerjaan Pendukung				
7	Mengarsipkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) bulanan ke dalam folder klien	Supervisor & Tim Individual Executive	Non Rutin (Bulanan)	Menjamin dokumentasi perpajakan klien tersimpan dengan rapi dan sistematis
8	Melakukan pencetakan, pemindaian, dan fotokopi dokumen administrasi	Supervisor & Tim Individual Executive	Sesuai Kebutuhan	Mendukung kebutuhan operasional harian dan pelaporan
9	Menyiapkan dan mencetak label serta amplop pengiriman dokumen	Supervisor & Tim Individual Executive	Sesuai Kebutuhan	Menunjang proses pengiriman dokumen penting ke klien atau instansi
10	Menyiapkan dan mencetak dokumen	Supervisor & Tim	Rutin	Mendukung kelengkapan dokumen klien untuk

	pelengkap seperti BPE, BPN , Tax calc, Lampiran Penghasilan Neto, Income, Pph 25, Monthly, COI, A1 IMTA	Individual Executive		pelaporan dan dokumentasi perpajakan secara menyeluruh
11.	Melakukan pembelajaran mandiri terkait prosedur perpajakan: Audit Pajak, Deregistrasi, ATR, Invoicing	Supervisor & Mandiri	Berkala	Menambah wawasan dan kesiapan kerja di bidang administrasi dan layanan perpajakan
12	Menyusun dokumen ke dalam map biru untuk registrasi berdasarkan nama dan jenis dokumen klien	Tim Individual Executive	Rutin	Menjaga keteraturan pengarsipan, memudahkan pencarian dokumen, serta proses registrasi

Tabel 3.1 Uraian Pekerjaan Utama & Pekerjaan Pendukung

Sumber: Penulis,2025

Selama menjalani kegiatan magang di PT Amalgamated Consulting Indonesia (ACI), penulis tidak hanya terlibat dalam kegiatan teknis administratif perpajakan, tetapi juga mengamati dan mengalami langsung penerapan prinsip Service Marketing Mix (7P). Tujuh unsur pemasaran jasa ini menjadi pendekatan penting

dalam menjamin kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas klien ACI sebagai perusahaan konsultan pajak.

Adapun data dan pengamatan penulis terhadap penerapan masing-masing unsur 7P dalam konteks nyata pada PT.Amalgamated Consulting Indonesia adalah sebagai berikut:

1. ***Product*** **(Layanan)**

   Data pada aspek *Product* menunjukkan bahwa layanan utama yang ditawarkan ACI adalah jasa konsultasi dan kepatuhan pajak, khususnya dalam bentuk penyusunan laporan SPT Tahunan, SPT Masa, rekonsiliasi data pajak dan keuangan, hingga pembuatan ID Billing. Layanan ini bersifat *personalized* karena disesuaikan dengan kondisi perpajakan masing-masing klien. Selain itu, ACI juga menyediakan bimbingan dan edukasi terkait pelaporan yang menjadikan jasa mereka bukan hanya hasil akhir, tetapi juga proses pembelajaran bagi klien.

2. ***Price*** **(Harga)**

   Data pada aspek Price memperlihatkan bahwa ACI menerapkan strategi harga berdasarkan kompleksitas kasus dan kebutuhan klien, bukan berdasarkan tarif tetap. Penulis mempelajari proses pengelompokan klien, baik individu, UMKM, maupun perusahaan, serta bagaimana estimasi biaya dihitung secara transparan. penulis mengamati bahwa aspek transparansi harga tetap dijaga melalui komunikasi terbuka tentang nominal pembayaran pajak (melalui ID Billing) dan besarnya beban klien. Strategi ini menunjukkan kejelasan nilai (*value clarity*) yang mendukung kepercayaan jangka panjang.

3. ***Place*** **(Distribusi Layanan)**

   Data pada aspek *Place* menunjukkan bahwa ACI menggunakan platform digital (Coretax, DJP Online, e-Form, e-Billing, dan email) sebagai media distribusi layanan. Ini memungkinkan proses konsultasi, pengumpulan

dokumen, dan pengiriman laporan dilakukan secara online tanpa batasan geografis. Dalam praktiknya, klien tidak perlu datang langsung ke kantor, yang menunjukkan bahwa ACI menerapkan distribusi jasa berbasis teknologi sebagai strategi efisiensi dan kenyamanan klien.

4. ***Promotion*** **(Promosi)**

   Data pada aspek *Promotion* menunjukkan bahwa meskipun ACI tidak melakukan promosi secara konvensional (seperti iklan digital, *billboard*, atau diskon layanan), strategi promosi dilakukan melalui *word-of-mouth*, reputasi profesional, serta testimoni klien yang *loyal*. Penulis mengamati bahwa citra profesional, kecepatan pelayanan, dan akurasi hasil kerja menjadi alat promosi tersendiri yang efektif, karena klien lama sering merekomendasikan ACI ke jaringan bisnis mereka.

5. ***People*** **(Sumber Daya Manusia)**

   Data pada aspek *People* memperlihatkan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) di ACI sangat menentukan keberhasilan layanan. Penulis sebagai mahasiswa magang dilibatkan secara aktif dalam tugas teknis, tetapi seluruh pekerjaan selalu diverifikasi oleh *staf senior*. Hal ini mencerminkan adanya sistem kerja yang kolaboratif dan profesional. Interaksi antara staf ACI dengan klien juga memperlihatkan sikap ramah, informatif, dan solutif, yang menjadi bagian dari strategi pemasaran berbasis pengalaman klien (*customer experience*)

6. ***Process*** **(Proses Layanan)**

   Data pada aspek *Process* menunjukkan bahwa seluruh kegiatan layanan dari pengumpulan data hingga pelaporan pajak dengan mengikuti prosedur yang sistematis dan terdokumentasi. Penulis terlibat langsung dalam proses input data faktur, pengisian e-Form, pengarsipan dokumen, hingga rekonsiliasi. Alur kerja yang tertata rapi ini menunjukkan bahwa konsistensi

proses menjadi bagian dari jaminan mutu layanan, yang pada gilirannya memperkuat kepuasan dan kepercayaan klien.

7. ***Physical Evidence*** **(Bukti Fisik)**

   Dokumen perpajakan dikemas secara profesional, baik dalam bentuk fisik maupun digital, dengan label dan format yang konsisten. Email terstruktur dan tampilan kantor yang representatif menjadi bukti nyata profesionalisme ACI. Selain itu, penggunaan sistem manajemen klien (CRM) untuk menyimpan *history* dokumen di excel atau folder internal dan preferensi klien semakin memperkuat bukti fisik sekaligus mendukung layanan personal.

Selama menjalankan masa magang, penulis mengamati bahwa seluruh dimensi *SERVQUAL* tersebut secara nyata tercermin dalam kegiatan operasional harian di PT Amalgamated Consulting Indonesia (ACI). Adapun penjabaran masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

1. ***Reliability*****:** Menunjukkan bahwa ACI mampu memberikan layanan yang akurat dan konsisten. Hal ini tercermin dari proses pengisian dan pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan dengan teliti dan melewati validasi berlapis oleh supervisor. Laporan selalu disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan, dan kesalahan sangat minim terjadi.

   Implikasi: ACI dapat diandalkan oleh klien dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara tepat waktu dan benar.

2. ***Responsiveness*****:** Selama masa magang, penulis mencatat bahwa tim ACI sigap dalam merespons permintaan klien, baik melalui email, WhatsApp, maupun panggilan telepon. Bahkan saat tenggat pelaporan mendekat, staf tetap menjaga kecepatan dan ketepatan layanan.

   Implikasi: Daya tanggap ini meningkatkan kepuasan klien dan mencegah potensi keterlambatan atau kesalahan administratif.

3. ***Assurance*:** Penulis mengamati bahwa klien diberikan penjelasan menyeluruh dan transparan mengenai laporan pajak, proses pelaporan, dan nominal pembayaran. Dokumen juga disusun dengan rapi dan profesional.
   Implikasi: Hal ini menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman klien terhadap layanan ACI.

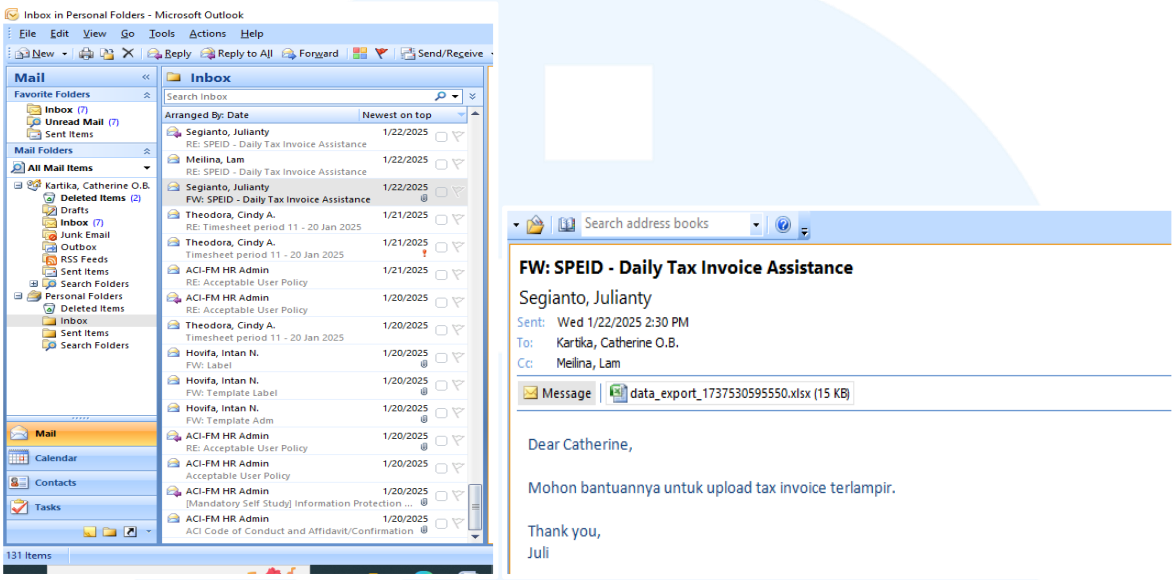
4. ***Empathy*:** Dari interaksi langsung menunjukkan bahwa ACI berupaya memahami kondisi unik setiap klien, seperti menyesuaikan waktu konsultasi, memberikan penjelasan tambahan, dan menyederhanakan istilah teknis perpajakan bagi klien yang belum familiar.
   Implikasi: Pendekatan yang personal ini memperkuat loyalitas klien dan membedakan ACI dari kompetitor.

5. ***Tangibles*:** Penulis mencatat bahwa tampilan dokumen pajak, email, bahkan suasana kantor mencerminkan profesionalisme dan perhatian terhadap detail. Laporan disusun dalam format digital maupun cetak yang rapi, map khusus digunakan, dan komunikasi dilakukan dengan gaya formal.
   Implikasi: Bukti fisik ini mendukung persepsi kualitas tinggi atas jasa yang ditawarkan ACI.

3.2.1 Uraian Pelaksanaan Tugas Utama

1. **Menginput data faktur pajak (masukan dan keluaran) ke sistem Cortex**

   Selama pelaksanaan praktik kerja magang di PT Amalgamated Consulting Indonesia (ACI), penulis secara rutin melakukan penginputan data faktur pajak masukan dan keluaran ke dalam sistem Coretax. Kegiatan ini merupakan bagian dari proses administrasi perpajakan klien yang penting untuk mendukung pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan penyusunan SPT Masa.



Gambar 3.3 Email Tugas Tax Invoice

Sumber: Dokumen Pribadi,2025

Secara khusus, penulis juga terlibat dalam proses pembuatan SPT Presiden Direktur dari salah satu perusahaan yang dibina oleh ACI. Sejak 1 Januari 2025, seluruh proses perpajakan telah beralih ke sistem Coretax yang terintegrasi, sehingga seluruh aktivitas perpajakan perusahaan diakses melalui akun Coretax milik Presiden Direktur. Hal ini menuntut tingkat akurasi dan privasi yang tinggi karena data penghasilan dan aset Presiden Direktur dapat langsung terlihat pada akun tersebut.

Sebagai bagian dari tim konsultan pajak, penulis bertugas menginput dan mengunggah faktur pajak masukan maupun keluaran ke sistem Coretax. Data yang diinput meliputi nomor seri faktur, tanggal transaksi, nama lawan transaksi, nilai DPP dan PPN, serta keterangan transaksi. Penginputan dilakukan melalui fitur e-Tax Invoice pada Coretax dengan memilih menu Faktur Pajak Keluaran atau Faktur Pajak Masukan sesuai jenisnya. Setelah dilakukan pengecekan dan verifikasi

data, faktur diunggah dan disimpan dalam sistem untuk proses pelaporan SPT Masa PPN berikutnya.

Berikut adalah penjabaran kegiatan utama dan kaitannya dengan elemen-elemen service marketing berdasarkan Menginput data faktur pajak ke sistem Cortex sebagai berikut:

A. **Product:** Data faktur adalah komponen dari layanan perpajakan terpadu yang ditawarkan.
B. **People:** Ketelitian dan efisiensi dari penulis sebagai SDM turut menentukan validitas output layanan.
C. **Process:** Prosedur dilakukan menggunakan sistem Cortex yang memiliki alur kerja yang sistematis, dan telah disesuaikan dengan kebutuhan perpajakan.

Dalam konteks layanan perpajakan di ACI, proses penginputan data faktur pajak merupakan implementasi nyata dari elemen-elemen SERVQUAL, yaitu:

A. **Keandalan *(Reliability)*:** Data faktur yang diinput harus benar, lengkap, dan tepat waktu agar pelaporan pajak klien berjalan lancar.
B. **Daya tanggap (*Responsiveness*):** Tim pajak harus cepat merespons permintaan revisi atau update data dari klien.
C. **Jaminan (*Assurance*)**: Klien diberikan jaminan bahwa data perpajakan mereka dikelola secara profesional dan aman.
D. **Empati (*Empathy*)**: Penanganan data sensitif, seperti milik Presiden Direktur, dilakukan dengan menjaga privasi dan keamanan informasi.
E. **Bukti fisik (*Tangibles*)**: Penggunaan sistem Coretax yang modern menjadi bukti nyata bahwa ACI mengutamakan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan.

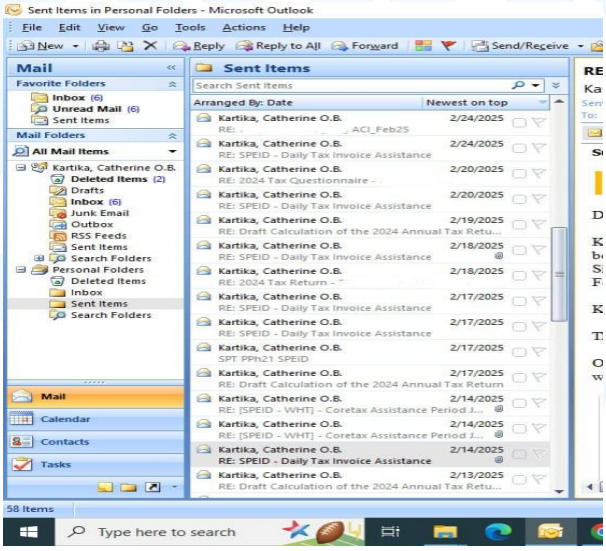
Pengalaman ini menunjukkan bahwa service marketing tidak hanya tentang promosi jasa, tetapi juga tentang bagaimana perusahaan membangun kepercayaan dan kepuasan klien melalui pelayanan yang profesional, transparan, dan akurat.

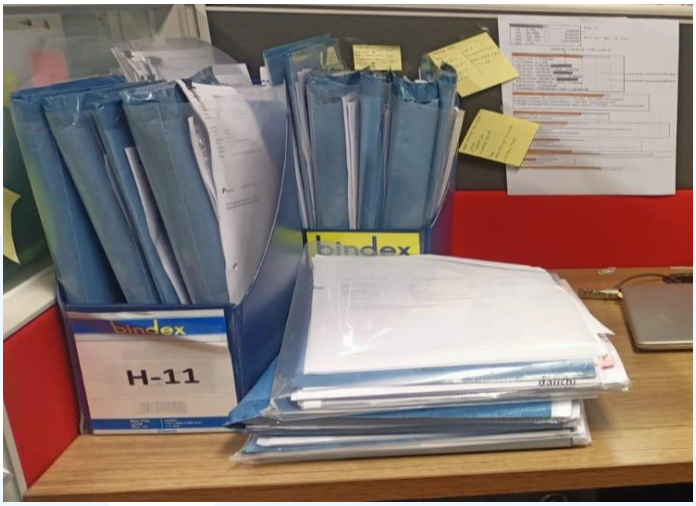
Dalam konteks pemasaran, hasil kerja yang tepatan input faktur memperkuat kredibilitas layanan, serta menumbuhkan ***customer confidence***. yang esensial dalam jasa profesional. karena klien cenderung kembali dan merekomendasikan jasa ACI kepada rekan bisnis mereka.

Dengan demikian, penulis mendapatkan wawasan praktis tentang bagaimana strategi pemasaran jasa diterapkan dalam dunia kerja, khususnya pada sektor jasa konsultasi pajak

2. Mengerjakan dan mengarsipkan laporan SPT Tahunan

Penulis melakukan kegiatan mengerjakan dan mengarsipkan laporan SPT Tahunan secara rutin selama pelaksanaan magang di PT Amalgamated Consulting Indonesia. Aktivitas ini merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada penulis dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan klien individu. Kegiatan ini dilaksanakan di bawah bimbingan langsung dari Ibu Meilina selaku Associate Director Individual Executive Services.

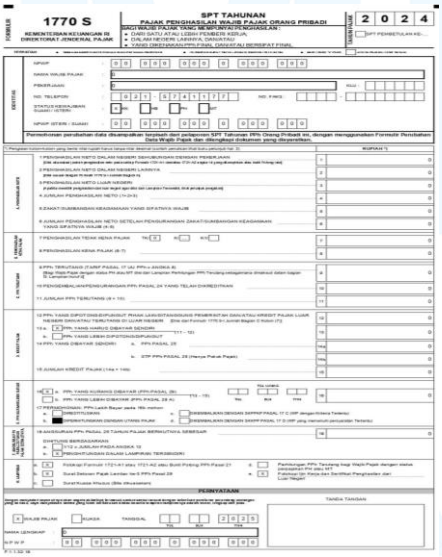


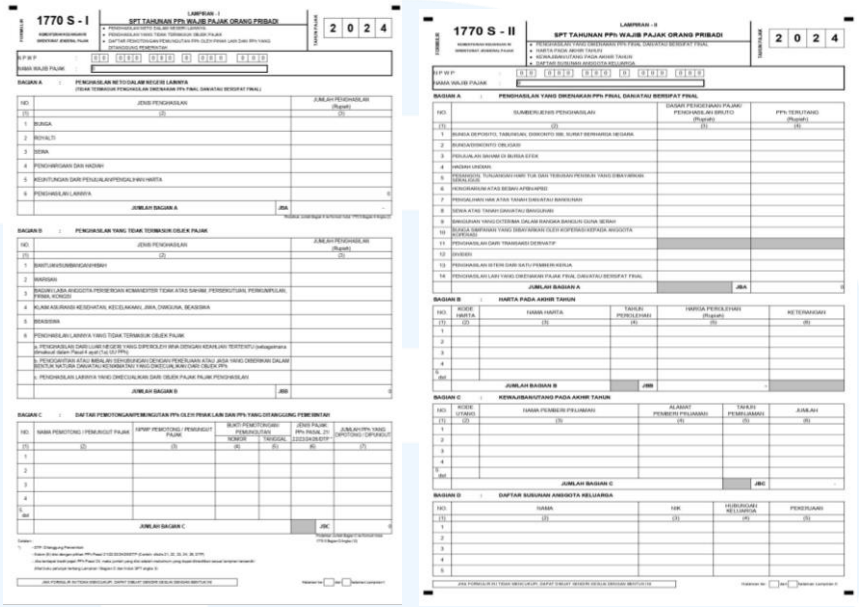


Gambar 3.4 Email dan SPT tahunan

Sumber: Dokumen Pribadi, 2025

Pengerjaan SPT Tahunan menjadi aktivitas rutin yang dilakukan oleh penulis untuk memastikan bahwa pelaporan pajak klien berjalan tepat waktu dan sesuai ketentuan peraturan perpajakan. Proses dimulai dengan pengumpulan dokumen klien, verifikasi NPWP dan ID Billing, hingga pengisian formulir SPT seperti 1770S berdasarkan data penghasilan dari Formulir 1721-A1. Setelah itu, dokumen-dokumen tersebut disusun ke dalam map dan diarsipkan sesuai dengan nama dan jenis klien agar memudahkan proses pencarian saat diperlukan.

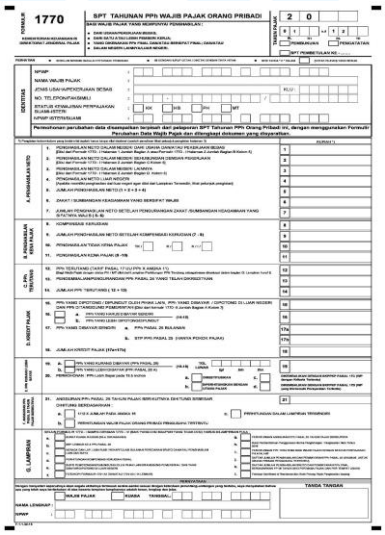


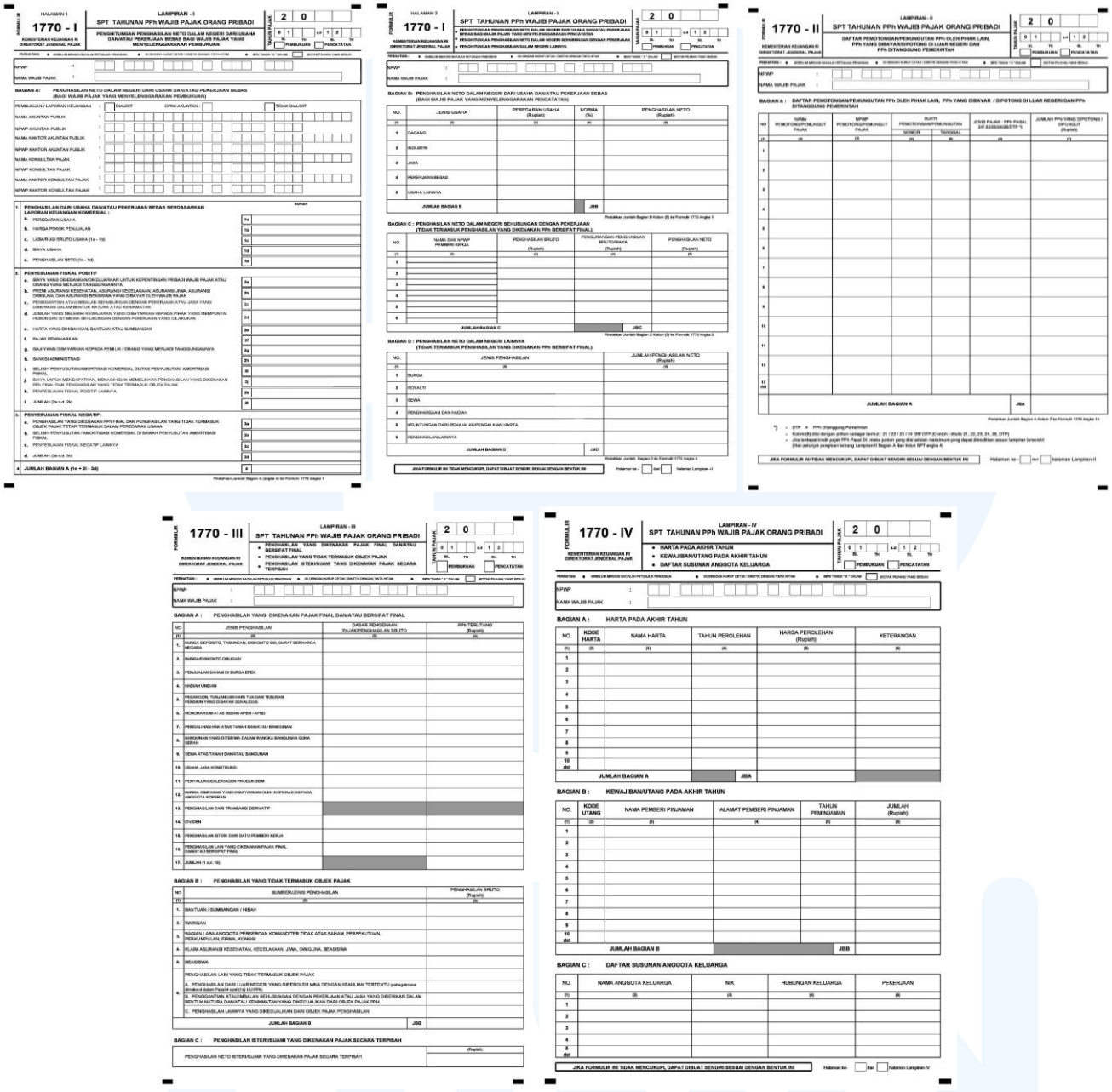


Gambar 3.5 Fomulir SPT tahunan 1770S

Sumber: DJP,2025

Berdasarkan pada gambar 3.5 yaitu contoh aktivitas penulis dalam melakukan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pada setiap harinya. Formulir 1770S digunakan untuk klien dengan penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja, penghasilan dalam negeri lainnya atau penghasilan final. Formulir ini terdiri dari beberapa bagian yang mencakup data identitas, penghasilan bruto dari pekerjaan, penghasilan lain, pengurangan zakat, serta kredit pajak yang berasal dari pemotongan pihak ketiga.





Gambar 3.6 Fomulir SPT tahunan 1770

Sumber: DJP,2025

Sedangkan berdasarkan gambar 3.6 Formulir 1770 digunakan oleh klien yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas (seperti dokter, pengacara, freelancer) dan memiliki penghasilan campuran. Formulir ini terdiri dari:

- Halaman Induk: Rangkuman semua jenis penghasilan dan perhitungan pajak terutang.
- Lampiran I: Perhitungan penghasilan neto dari usaha atau pekerjaan bebas berdasarkan pembukuan/pencatatan.
- Lampiran II: Data bukti potong PPh oleh pihak lain.
- Lampiran III: Penghasilan yang dikenakan pajak final dan/atau tidak termasuk objek pajak.
- Lampiran IV: Data harta, utang, dan anggota keluarga.

Dalam pelaksanaannya, penulis melakukan entri data sesuai dengan bukti potong (formulir 1721-A1), laporan laba rugi dari usaha klien, dan data penghasilan lainnya seperti sewa, royalti, dan dividen.

Berikut adalah penjabaran kegiatan utama dan kaitannya dengan elemen-elemen *service marketing* berdasarkan Menginput data faktur pajak ke sistem Cortex sebagai berikut:

A. ***Product*** **(Layanan):** Layanan perpajakan dipersonalisasi sesuai kebutuhan dan profil klien, mulai dari pengisian SPT, pengarsipan, hingga konsultasi pajak. Penulis juga memberikan edukasi dan reminder kepada klien.
B. ***Price*** **(Harga):** Penulis mempelajari penyesuaian harga berdasarkan kompleksitas kasus klien dan memastikan transparansi biaya kepada klien.
C. ***People*** **(SDM):** Penulis dan tim menjaga sikap ramah, profesional, dan responsif dalam setiap interaksi dengan klien.
D. ***Process*** **(Proses)**: Pembuatan SPT dilakukan melalui prosedur standar mulai dari pengumpulan data, validasi, hingga pelaporan. Hasilnya diarsipkan baik secara digital maupun fisik.
E. ***Physical Evidence*** **(Bukti Fisik)**: Dokumen dikemas rapi, email terstruktur maupun hard copy dan soft copy file sebagai bukti profesionalisme.

Dalam konteks layanan perpajakan di ACI, proses penginputan data faktur pajak merupakan implementasi nyata dari elemen-elemen SERVQUAL, yaitu:

A. ***Assurance*** **(jaminan)**: Ditunjukkan melalui ketelitian penulis dalam memverifikasi dokumen perpajakan klien, yang menciptakan rasa aman dan kepercayaan bahwa data mereka ditangani oleh tim profesional dan terlatih.
B. ***Reliability*** **(keandalan)**: Tercermin dari konsistensi penulis dalam menyelesaikan tugas tepat waktu dan sesuai prosedur, yang menjadi indikator penting dalam menjaga kepuasan klien.
C. ***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**: Penulis selalu cepat merespons permintaan dan pertanyaan klien.
D. ***Empathy*** **(Empati)**: Penyesuaian layanan dengan kebutuhan unik klien, termasuk konsultasi tambahan.
E. ***Tangibles*** **(bukti fisik)**: Dapat dilihat melalui pengarsipan dokumen yang rapi, map berlabel, dan bukti pengisian SPT yang tersimpan, yang memperkuat persepsi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

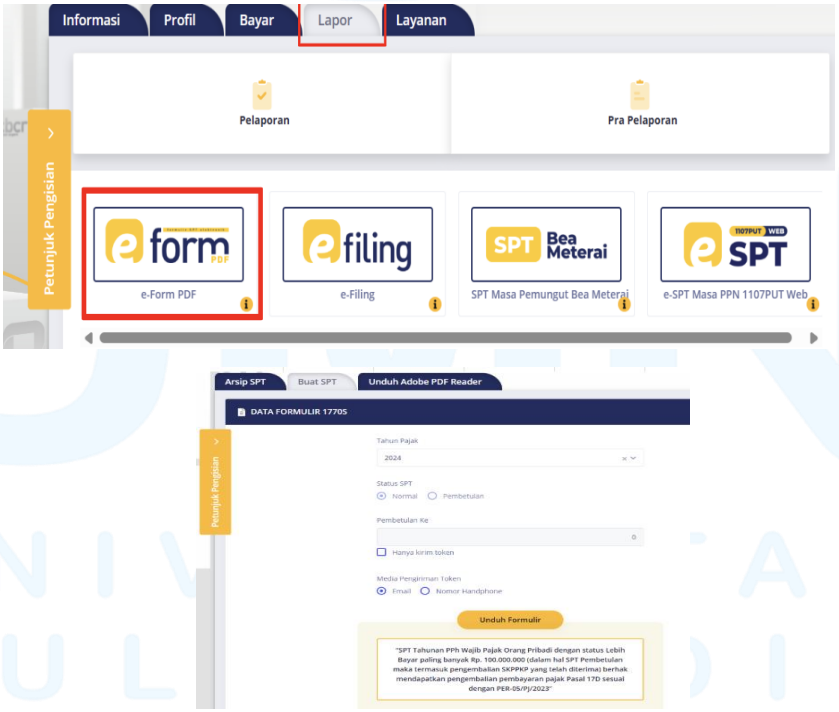
Dengan melibatkan penulis dalam proses ini, perusahaan turut menunjukkan komitmennya terhadap pendidikan berbasis praktik, sekaligus memperkuat sistem pelayanan yang terstruktur. Penulis memperoleh insight bahwa pelayanan yang dilakukan secara profesional dan penuh integritas dapat menciptakan pengalaman klien yang positif dan berujung pada loyalitas jangka panjang.

Melalui tugas ini, penulis belajar bahwa kepercayaan klien terhadap perusahaan dibentuk oleh kualitas kerja internal, termasuk dalam hal ketelitian pelaporan dan penyajian dokumen yang dapat dipertanggungjawabkan. Kepercayaan klien dibangun melalui integrasi keahlian teknis, standar pelayanan, dan sikap profesional, yang secara nyata meningkatkan kepuasan dan loyalitas klien

Pengalaman ini memperkaya pemahaman penulis bahwa dalam industri jasa profesional, kepuasan klien dibangun melalui integrasi antara keahlian teknis, standar pelayanan, dan sikap profesional. Penulis merasa bahwa tugas ini secara nyata menunjukkan bagaimana service marketing dijalankan secara mendalam untuk menciptakan pengalaman layanan yang unggul dan membangun loyalitas jangka panjang.

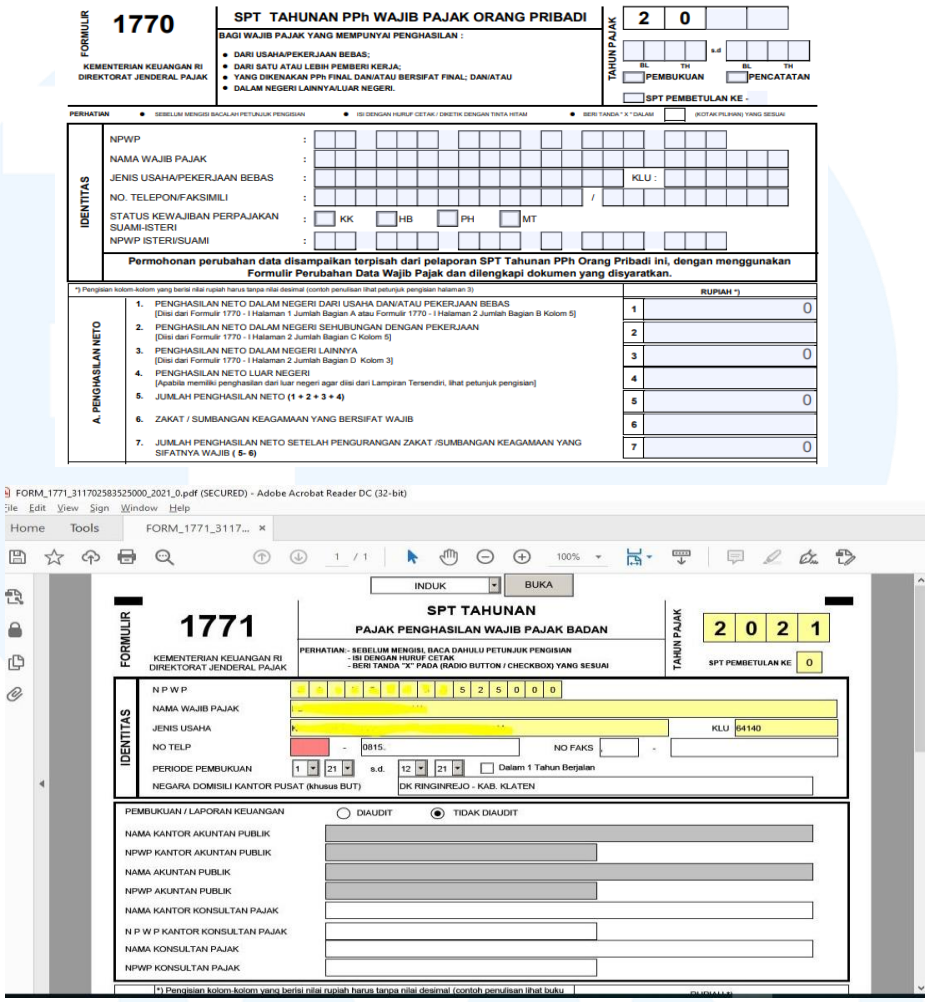
3. Mengisi dan mengunduh E-Form dari DJP Online

Selama menjalani kegiatan magang di PT Amalgamated Consulting Indonesia, penulis secara rutin mendapatkan tugas untuk mengisi dan mengunduh E-Form dari sistem DJP Online. Tugas ini dilakukan di bawah koordinasi dengan Supervisor dan tim Individual Executive Services. Proses ini meliputi login akun DJP klien menggunakan data yang telah disetujui, memilih jenis formulir (seperti 1770 atau 1770S), melakukan input data sesuai dokumen pendukung, hingga melakukan ekspor dan penyimpanan arsip digital.



Gambar 3.7 Proses Pengambilan E-form SPT

Sumber: DJP online, 2025



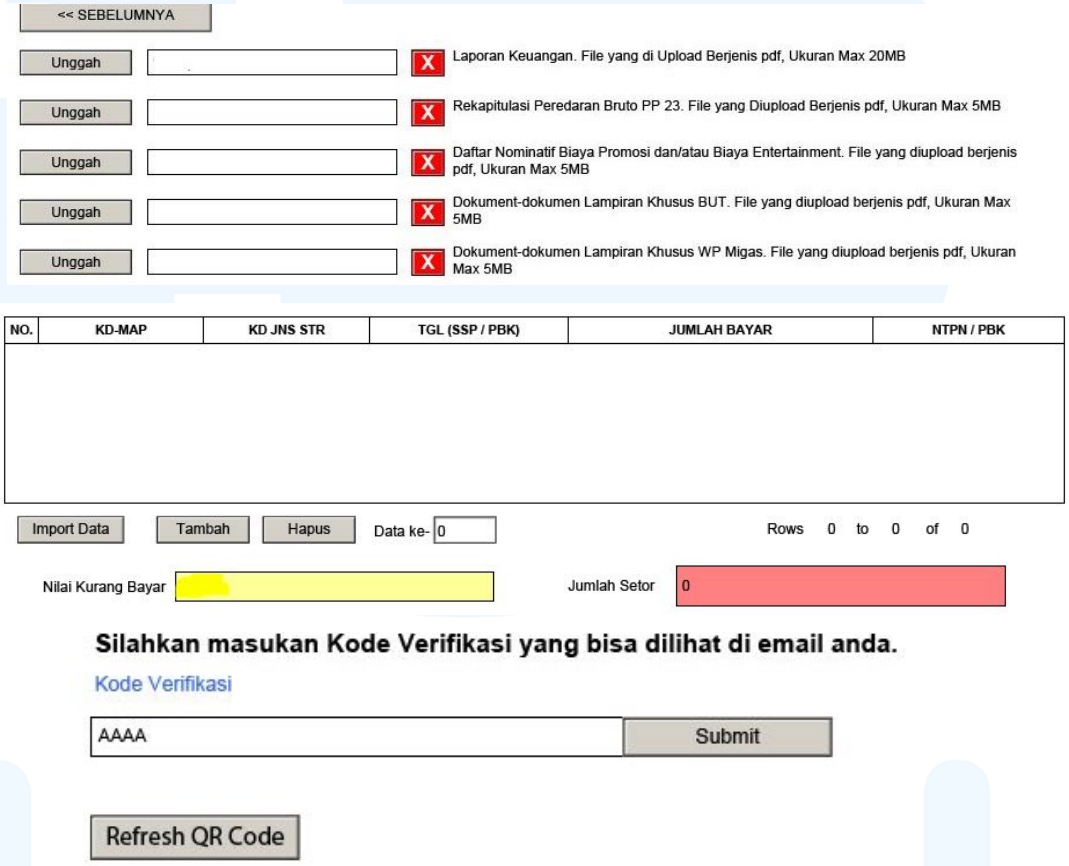
Gambar 3.8 Hasil Download E-form SPT

Sumber: DJP,2025

Berdasarkan pada gambar 3.7 yaitu tampilan halaman awal E-Form DJP Online yang digunakan dalam proses pelaporan SPT Tahunan, penulis melakukan kegiatan pengisian dan pengunduhan e-Form sebagai bagian dari layanan digital pajak yang diberikan kepada klien**.**

Dalam proses pengisian e-Form, penulis harus mencermati setiap kolom data penghasilan, potongan pajak, zakat, dan tanggungan sesuai dokumen pendukung seperti Formulir 1721-A1, daftar penghasilan luar

negeri, serta rincian harta dan utang. Setelah seluruh data terisi, penulis melakukan ekspor file e-Form ke dalam format PDF sebagai bentuk pelaporan yang akan diunggah kembali ke DJP Online berdasarkan gambar 3.8.



Gambar 3.9 Proses Pengupload Dokumen pendukung

Sumber: DJP,2025

Penggunaan e-Form menjadi bagian dari strategi digitalisasi pelayanan perpajakan yang tidak hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga memberikan nilai tambah langsung kepada klien berupa kemudahan akses, transparansi proses, dan akurasi data. Proses ini sangat penting karena kesalahan input atau keterlambatan pengisian dapat berdampak pada sanksi pajak dan persepsi negatif terhadap kualitas layanan perusahaan.

Penulis mendapatkan pengalaman langsung bahwa transformasi digital dalam perpajakan, salah satunya melalui e-Form DJP Online. telah mengubah paradigma pelayanan jasa. Tidak lagi hanya sekadar mengisi formulir, namun juga menyediakan pengalaman layanan yang cepat, tepat, dan aman. Klien tidak hanya menginginkan hasil akhir, tetapi juga menghargai proses yang efisien dan profesional.

Berikut adalah penjabaran kegiatan utama dan kaitannya dengan elemen-elemen service marketing berdasarkan Mengisi dan mengunduh E-Form dari DJP Online:

A. **Product:** Pengisian E-Form adalah layanan teknis yang memastikan pelaporan klien berjalan lancar, terutama untuk SPT pribadi yang memerlukan format digital interaktif.
B. **Place:** Seluruh kegiatan dilakukan secara daring melalui DJP Online dan folder internal perusahaan.
C. **People:** Penulis bertanggung jawab atas akurasi pengisian E-Form dan koordinasi dengan supervisor jika terdapat kendala teknis.
D. **Process:** Dimulai dari login DJP Online, pengisian identitas, pendapatan, penghasilan lain, hingga pengunduhan file dan verifikasi.
E. **Physical Evidence:** File PDF E-Form dan bukti pelaporan tersimpan di folder internal yang terstruktur.

Dalam konteks layanan perpajakan di ACI, proses Mengisi dan mengunduh E-Form dari DJP Online merupakan implementasi nyata dari elemen-elemen SERVQUAL, yaitu:

A. **Assurance**, karena sistem DJP Online yang digunakan diawaki oleh tenaga profesional yang memastikan setiap data diisi dengan tepat dan sesuai ketentuan perpajakan. Hal ini

memberikan rasa aman kepada klien bahwa kewajiban pajak mereka ditangani secara benar.

B. **Responsiveness:** Pengisian e-Form seringkali membutuhkan penyelesaian cepat saat mendekati tenggat waktu.
C. **Assurance:** Klien diberikan transparansi bahwa e-Form dikirim sesuai ketentuan.
D. **Tangibles:** Format digital menjadi bukti kualitas sistem dan profesionalitas tim.
E. **Reliability**: Pengisian dan pengunduhan E-Form dilakukan secara konsisten, tepat waktu, dan tanpa kesalahan. Keandalan ini membangun kepercayaan jangka panjang dari klien terhadap kualitas layanan perusahaan.

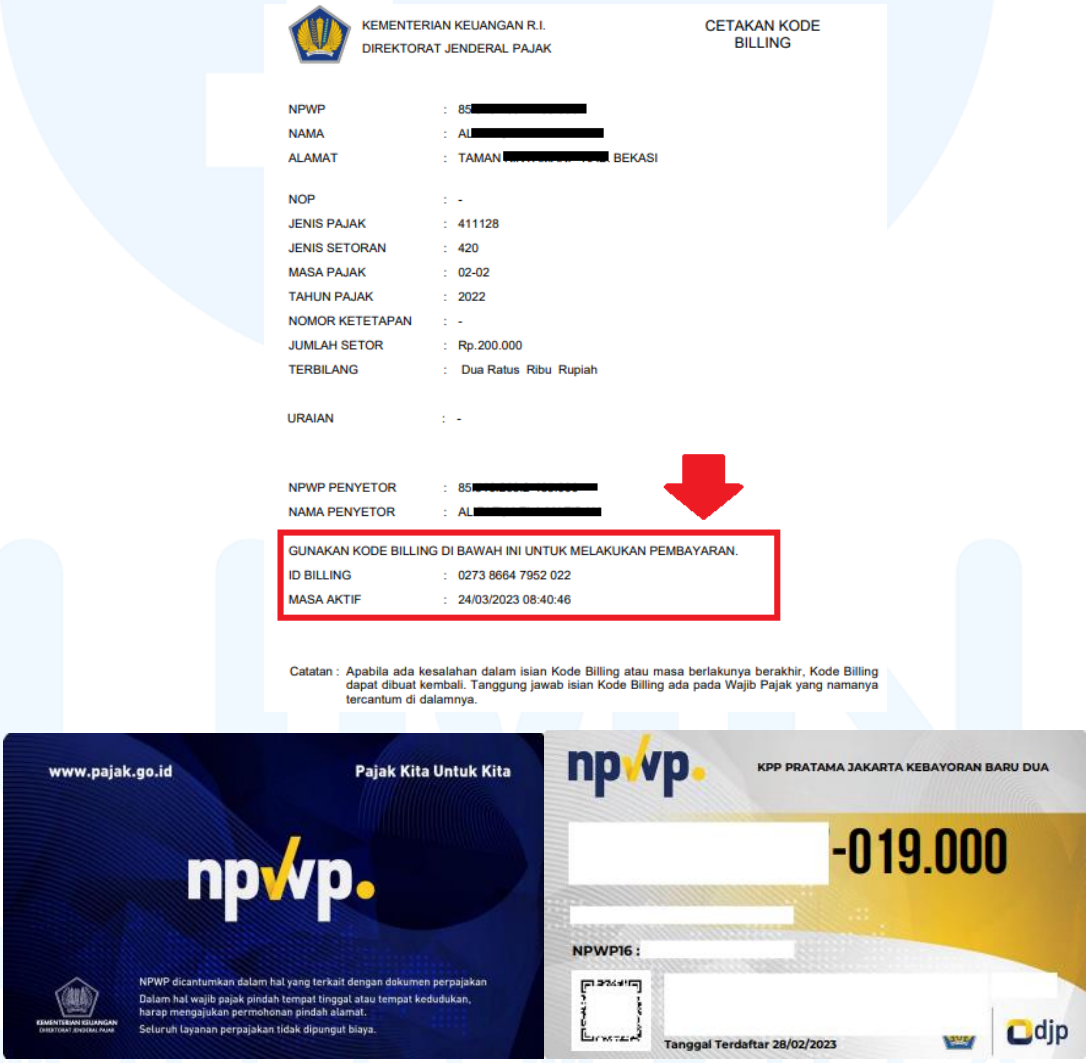
Melalui tugas ini, penulis melihat bahwa strategi service marketing yang baik dimulai dari sistem internal yang kuat dan penguasaan terhadap platform seperti DJP Online merupakan fondasi penting dalam membangun keunggulan layanan pajak yang berkelanjutan.

4. Memverifikasi ID Billing dan NPWP 16 digit klien pada dokumen excel (folder controlist 2025 -2024 internal)

Penulis secara rutin melakukan verifikasi terhadap ID Billing dan NPWP 16 digit milik klien yang tercatat pada dokumen Excel di folder controlist internal perusahaan. Aktivitas verifikasi ini merupakan salah satu tugas utama yang harus dilakukan oleh penulis setiap hari sebagai bagian dari tim Individual Executive di PT. Amalgamated Consulting Indonesia. Proses verifikasi dilakukan dengan cara mencocokkan data yang terdapat pada dokumen Excel dengan dokumen pendukung yang diberikan oleh klien serta sistem resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Tujuan dari pelaksanaan tugas ini adalah untuk memastikan seluruh

data klien yang tersimpan di internal perusahaan benar, valid, dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan melakukan verifikasi secara rutin, penulis dapat mengidentifikasi lebih awal apabila terdapat kesalahan penulisan, data ganda, atau ketidaksesuaian antara data yang diberikan klien dengan data yang tercatat di sistem pajak nasional. Hasil dari proses verifikasi ini kemudian dilaporkan kepada supervisor untuk dilakukan tindak lanjut, seperti klarifikasi ke klien atau pembaruan data pada sistem internal perusahaan.



KEMENTERIAN KEUANGAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

CETAKAN KODE BILLING

NPWP : 85[redacted]
NAMA : AL[redacted]
ALAMAT : TAMAN [redacted] BEKASI

NOP : -
JENIS PAJAK : 411128
JENIS SETORAN : 420
MASA PAJAK : 02-02
TAHUN PAJAK : 2022
NOMOR KETETAPAN : -
JUMLAH SETOR : Rp.200.000
TERBILANG : Dua Ratus Ribu Rupiah

URAIAN : -

NPWP PENYETOR : 85[redacted]
NAMA PENYETOR : AL[redacted]

GUNAKAN KODE BILLING DI BAWAH INI UNTUK MELAKUKAN PEMBAYARAN.
ID BILLING : 0273 8664 7952 022
MASA AKTIF : 24/03/2023 08:40:46

Catatan : Apabila ada kesalahan dalam isian Kode Billing atau masa berlakunya berakhir, Kode Billing dapat dibuat kembali. Tanggung jawab isian Kode Billing ada pada Wajib Pajak yang namanya tercantum di dalamnya.

Gambar 3.10 Pengecekan ID billing dan NPWP

Sumber: DJP,2025

Berdasarkan Gambar 3.10, berikut adalah contoh aktivitas penulis dalam melakukan verifikasi data ID Billing dan NPWP 16 digit klien pada dokumen Excel di folder controlist internal. Aktivitas ini dilakukan dengan menginformasikan temuan data yang tidak valid, melakukan koreksi data, serta mendokumentasikan setiap perubahan yang dilakukan. Selain itu, penulis juga berkoordinasi dengan anggota tim lainnya untuk memastikan seluruh data telah melalui proses verifikasi sebelum digunakan untuk keperluan pelaporan pajak klien.

Berikut adalah penjabaran kegiatan utama dan kaitannya dengan elemen-elemen service marketing berdasarkan ID Billing dan NPWP 16 digit klien sebagai berikut:

A. **Product:** Layanan ini merupakan bagian dari pengecekan data administratif sebelum klien melakukan pembayaran.
B. **Price:** Tidak terpisah sebagai item harga, tetapi mencerminkan nilai dari layanan back-office berkualitas.
C. **People:** Penulis harus teliti memeriksa kesesuaian antara dokumen dan sistem online, agar tidak terjadi error saat pembayaran.
D. **Process:** Memeriksa satu per satu nomor NPWP, ID Billing, masa pajak, jenis pajak, dan kesesuaian nominal di Excel.
E. **Physical Evidence:** Dokumen tercatat dalam folder Excel yang dikodekan dan berlabel.

Dalam konteks layanan perpajakan di ACI, proses ID Billing dan NPWP 16 digit klien merupakan implementasi nyata dari elemen-elemen SERVQUAL yaitu:

A. **Assurance:** Setiap data yang diverifikasi diawasi oleh tenaga profesional yang memastikan seluruh informasi klien diinput secara tepat dan sesuai ketentuan perpajakan. Hal ini

memberikan rasa aman kepada klien bahwa data dan kewajiban perpajakan mereka dikelola secara benar dan profesional.

B. **Reliability**: Proses verifikasi dilakukan secara konsisten, tepat waktu, dan minim kesalahan. Keandalan ini membangun kepercayaan jangka panjang dari klien terhadap kualitas layanan perusahaan.

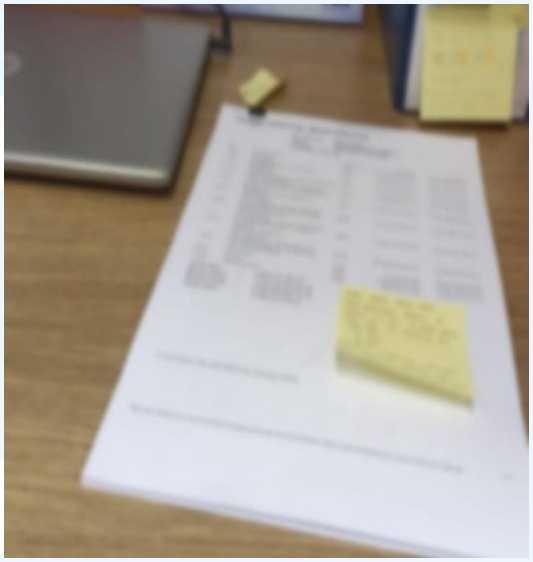
Melalui pelaksanaan tugas ini, penulis mendapatkan insight bahwa strategi service marketing yang efektif dimulai dari sistem internal yang kuat. Penguasaan proses administrasi dan penggunaan platform digital seperti dokumen Excel terintegrasi serta sistem DJP Online menjadi fondasi penting dalam membangun keunggulan layanan perpajakan yang berkelanjutan. Dengan demikian, keakuratan dan ketepatan verifikasi data klien tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga memperkuat citra perusahaan sebagai mitra jasa perpajakan yang profesional, responsif, dan terpercaya.

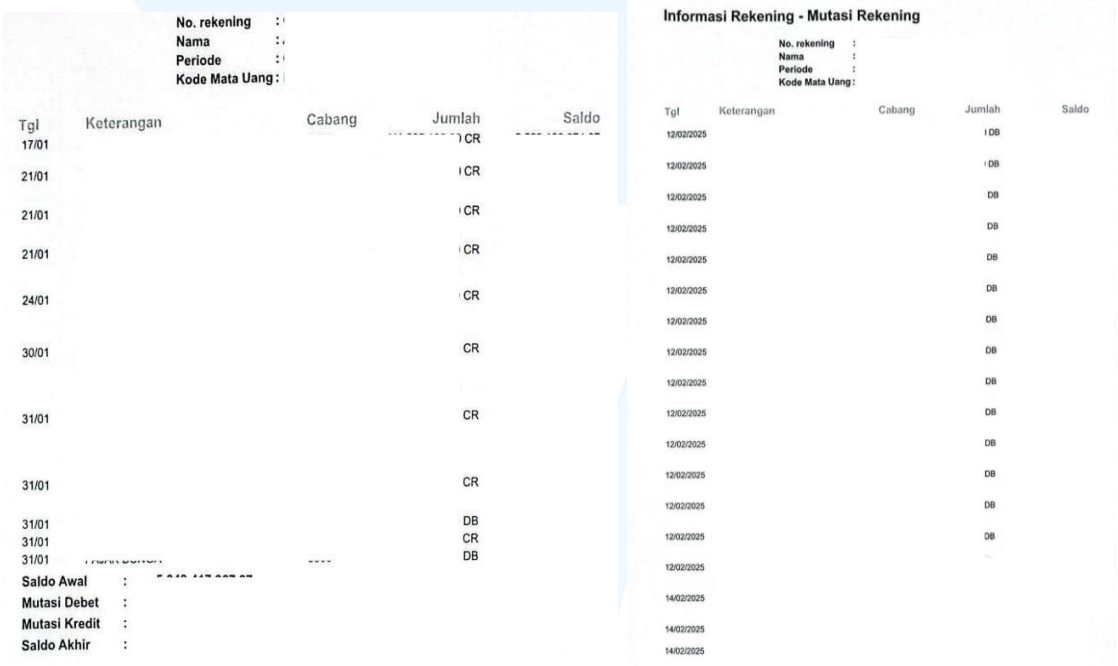
5. Membantu Proses Rekonsiliasi Data Pajak dan Keuangan Klien

Selama menjalani praktik kerja magang di PT Amalgamated Consulting Indonesia (ACI), penulis juga secara rutin terlibat dalam proses rekonsiliasi data pajak dan keuangan klien. Tugas ini meliputi pencocokan antara data transaksi keuangan yang tercatat dalam laporan keuangan perusahaan dengan data yang tercantum pada dokumen perpajakan seperti faktur pajak, mutasi rekening, dan bukti pembayaran pajak.

Langkah pertama yang dilakukan adalah mengumpulkan seluruh dokumen pendukung, baik dalam bentuk fisik maupun digital, kemudian melakukan pengecekan kesesuaian data antara laporan keuangan internal dengan dokumen perpajakan. Jika ditemukan perbedaan atau ketidaksesuaian, penulis segera melakukan klarifikasi

kepada tim keuangan atau pihak terkait untuk memastikan seluruh data yang akan dilaporkan benar dan akurat.





Gambar 3.11 Data Mutasi Pembayaran SPT

Sumber: Dokumen Pribadi,2025

Setelah proses rekonsiliasi selesai, penulis membantu menyusun laporan hasil rekonsiliasi yang akan digunakan sebagai dasar dalam penyusunan SPT Masa dan pelaporan pajak bulanan. Laporan ini juga

menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan akurasi pencatatan keuangan dan kepatuhan perpajakan.

Berikut adalah penjabaran kegiatan utama dan kaitannya dengan elemen-elemen service marketing berdasarkan rekonsiliasi data pajak dan keuangan klien sebagai berikut:

A. **Product:** Rekonsiliasi merupakan layanan konsultasi tingkat lanjut, yang menghubungkan catatan akuntansi dengan kewajiban perpajakan klien.
B. **People:** Penulis membantu dalam menyusun perbandingan antara data SPT, pembukuan, dan laporan keuangan klien.
C. **Process:** Mengelompokkan data transaksi, mencocokkan dengan jurnal keuangan, dan mengidentifikasi selisih..

Dalam konteks layanan perpajakan di ACI, proses rekonsiliasi data pajak dan keuangan klien merupakan implementasi nyata dari elemen-elemen SERVQUAL, yaitu:

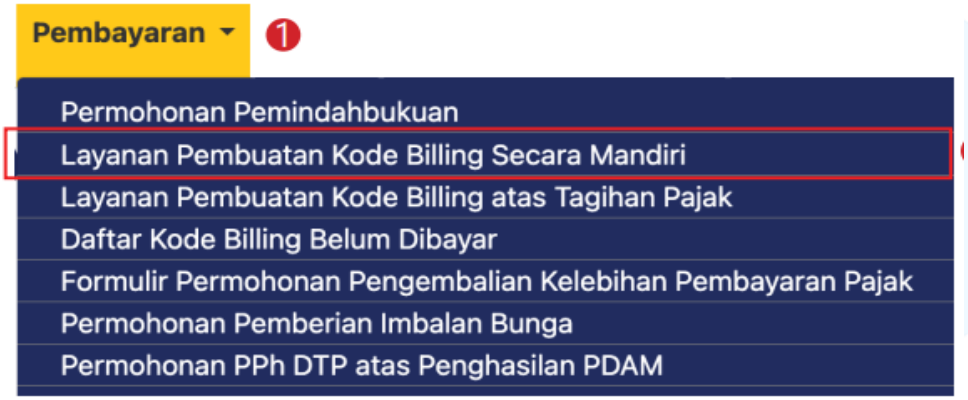
A. **Keandalan (*Reliability*)**: Menyajikan data keuangan yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung pelaporan pajak klien.
B. **Daya tanggap *(Responsiveness)***: Segera menindaklanjuti dan memperbaiki data jika ditemukan kesalahan atau permintaan revisi dari klien.
C. **Jaminan (*Assurance*)**: Memberikan rasa aman kepada klien bahwa data keuangan mereka dikelola secara profesional dan rahasia.
D. **Empati (*Empathy*)**: Memahami kebutuhan klien akan laporan keuangan yang jelas dan mudah dipahami.
E. **Bukti fisik (*Tangibles*)**: Pengelolaan data menggunakan template Excel yang rapi dan sistematis sebagai salah satu bentuk profesionalisme layanan.

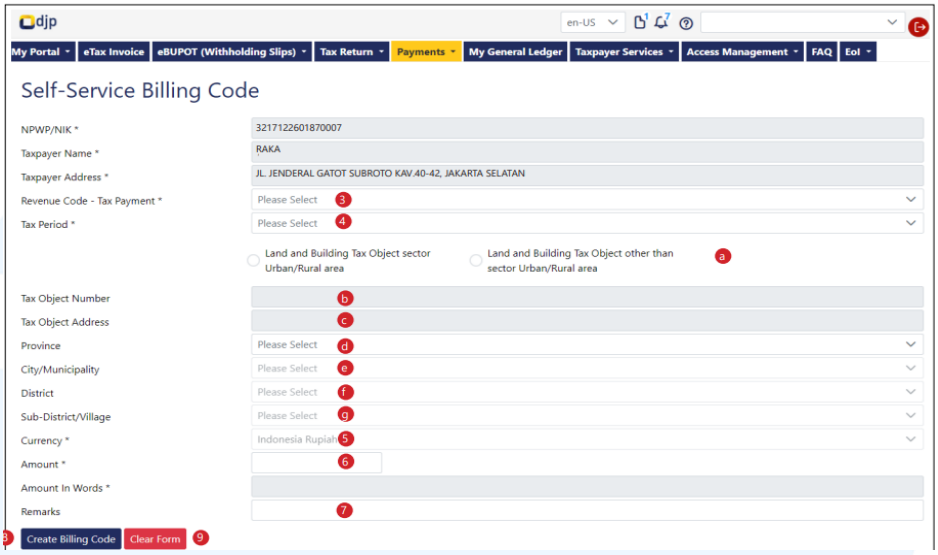
Dengan menjalankan tugas ini secara konsisten, penulis turut

berkontribusi dalam membangun kepuasan dan loyalitas klien terhadap layanan ACI, sebagaimana dijelaskan bahwa pelayanan yang responsif dan akurat merupakan kunci utama dalam mempertahankan klien di industri jasa.

6. Membuat ID Billing untuk proses pembayaran pajak klien

Penulis secara rutin melakukan pembuatan ID Billing untuk proses pembayaran pajak klien di PT Amalgamated Consulting Indonesia. Proses ini dimulai dengan menerima permintaan dari klien terkait kebutuhan pembayaran pajak, kemudian penulis mengumpulkan dan memverifikasi data yang diperlukan, seperti jenis pajak, masa pajak, dan jumlah pajak terutang. Setelah data dinyatakan lengkap dan akurat, penulis menginput informasi tersebut ke dalam sistem e-Billing Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hingga memperoleh kode ID Billing yang siap digunakan untuk pembayaran pajak secara elektronik. Selanjutnya, ID Billing beserta panduan pembayaran dikirimkan kepada klien, dan penulis melakukan follow up untuk memastikan klien tidak mengalami kendala dalam proses pembayaran





Gambar 3.12 Proses Pembuatan ID billing pembayaran pajak Klien

Sumber: DJP,2025

Berikut adalah penjabaran kegiatan utama dan kaitannya dengan elemen-elemen service marketing berdasarkan pembayaran pajak klien sebagai berikut:

A. **Product:** ID Billing adalah komponen penting untuk eksekusi pembayaran, termasuk PPh, PPN, dan pajak lainnya.
B. **Place:** Proses dilakukan melalui sistem billing DJP dan sistem internal ACI.
C. **People:** Penulis membuat ID Billing sesuai permintaan tim dan mencocokkan data transaksi serta nominal.
D. **Process:** Memilih kode akun pajak, jenis setoran, masa pajak, dan memastikan nominal sesuai.
E. **Physical Evidence:** File ID Billing disimpan dalam folder bersama bukti pembayaran.

Dalam konteks layanan perpajakan di ACI, proses pembayaran pajak klien merupakan implementasi nyata dari elemen-elemen SERVQUAL, yaitu:

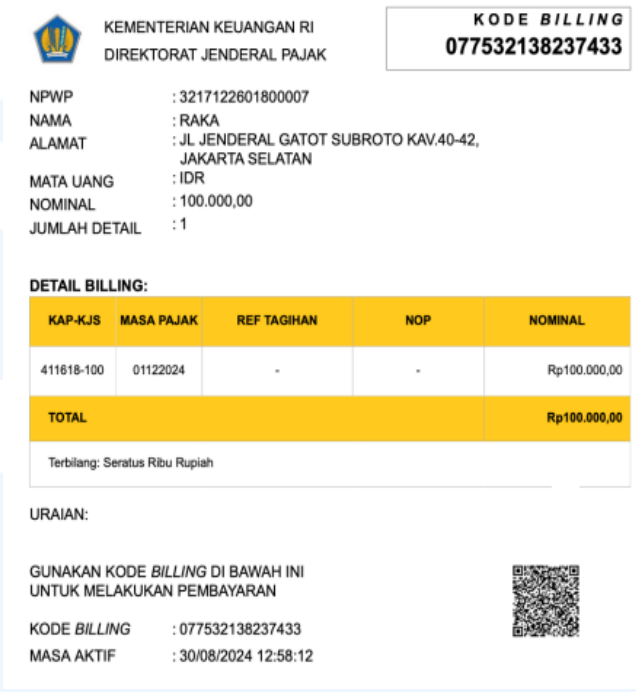
A. ***Reliability*** **(Keandalan)**: Menghasilkan ID Billing yang akurat sesuai permintaan klien dan tepat waktu, terutama saat mendekati deadline pelaporan dan pembayaran pajak. Kode pajak, masa pajak, dan nominal harus sesuai, karena kesalahan kecil dapat menyebabkan kegagalan pembayaran.

B. ***Responsiveness*** **(Daya Tanggap):** Pembuatan ID Billing seringkali datang mendadak, terutama saat menjelang batas setor pajak (tanggal 10 atau 15 setiap bulannya). Penulis harus responsif dalam menindaklanjuti permintaan dari klien atau supervisor serta sigap jika terdapat revisi data.

C. ***Assurance*** **(Jaminan):** Memberikan jaminan profesionalisme kepada klien melalui akurasi proses, validasi kode akun dan nominal, serta keterbukaan dalam menyampaikan jika terdapat kesalahan atau revisi. Hal ini membangun kepercayaan bahwa klien membayar pajaknya dengan benar.

D. ***Empathy*** **(Empati):** Menyesuaikan kebutuhan klien, seperti membuat ID Billing secara terpisah untuk pajak yang dibayarkan bertahap, atau memberi penjelasan tambahan kepada klien yang belum terbiasa dengan proses e-Billing.

E. ***Tangibles*** **(Bukti Fisik)**: Dokumen ID Billing yang rapi, folder digital yang terstruktur, email resmi yang berisi informasi pajak lengkap, serta dokumentasi PDF adalah bukti nyata kualitas layanan yang diberikan. Semua ini memperkuat kesan profesional, andal, dan terorganisir dari ACI.



KEMENTERIAN KEUANGAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KODE *BILLING*
077532138237433

NPWP : 3217122601800007
NAMA : RAKA
ALAMAT : JL JENDERAL GATOT SUBROTO KAV.40-42, JAKARTA SELATAN
MATA UANG : IDR
NOMINAL : 100.000,00
JUMLAH DETAIL : 1

DETAIL BILLING:

KAP-KJS	MASA PAJAK	REF TAGIHAN	NOP	NOMINAL
411618-100	01122024	-	-	Rp100.000,00
TOTAL				**Rp100.000,00**

Terbilang: Seratus Ribu Rupiah

URAIAN:

GUNAKAN KODE *BILLING* DI BAWAH INI UNTUK MELAKUKAN PEMBAYARAN

KODE *BILLING* : 077532138237433
MASA AKTIF : 30/08/2024 12:58:12

Gambar 3.13 Hasil pembayaran ID billing

Sumber: DJP,2025

Proses ini memastikan bahwa setiap pembayaran pajak klien dilakukan secara resmi, terdokumentasi, dan sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan pembuatan ID Billing yang sistematis, pembayaran pajak menjadi lebih mudah, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mendukung kelancaran administrasi perpajakan klien di PT Amalgamated Consulting Indonesia.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama menjalani kegiatan magang di PT. Amalgamated, penulis menghadapi beberapa kendala yang cukup mempengaruhi kenyamanan serta efektivitas dalam menjalankan tugas. Kendala-kendala ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pekerjaan, tetapi juga menyangkut dinamika lingkungan kerja. Berikut adalah uraian kendala yang penulis temui selama masa magang:

1. **Perbedaan Gaya Kerja antar PIC (Person in Charge)**

   Selama masa magang, penulis juga menghadapi kendala yang bersumber dari perbedaan gaya kerja antar PIC (Person in Charge). Setiap PIC memiliki preferensi, ekspektasi, dan metode kerja yang berbeda dalam memberikan tugas maupun menilai hasil pekerjaan. Sebagai contoh, ada PIC yang lebih menyukai laporan disusun secara naratif dan mendetail, sementara PIC lain lebih menekankan format ringkas dan sistematis. Dalam beberapa kasus, arahan dari satu PIC bisa saja bertentangan dengan instruksi dari PIC lainnya, sehingga menimbulkan kebingungan dalam menentukan standar kerja yang harus diikuti.

2. **Beban dan Jam Kerja yang Tidak Seimbang**

   Salah satu kendala utama yang penulis alami adalah adanya beban kerja yang kurang seimbang dengan durasi jam kerja yang tersedia. Tugas yang diberikan kepada karyawan, termasuk peserta magang, sering kali melebihi kapasitas waktu kerja yang wajar. Hal ini menyebabkan beberapa pekerjaan harus diselesaikan di luar jam kantor, selain menurunkan efisiensi kerja. Situasi ini juga berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental bagi pegawai.

3. **Terjadinya Perilaku Tidak Profesional di Lingkungan Kerja**

   Penulis juga menjumpai adanya perilaku yang kurang mencerminkan profesionalisme dalam lingkungan kerja. Beberapa individu terlibat dalam aktivitas bergosip yang menjurus pada kritik personal terhadap rekan kerja. Meskipun hal ini tidak terjadi secara terbuka, suasana kerja menjadi kurang kondusif dan dapat mempengaruhi kenyamanan serta semangat kerja tim. Lingkungan kerja yang sehat dan profesional seharusnya menjadi fondasi dalam mendukung kinerja dan produktivitas bersama.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Untuk mengatasi kendala-kendala yang telah disebutkan sebelumnya, penulis mengajukan beberapa solusi yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas lingkungan kerja di masa mendatang. Solusi ini disusun dengan mempertimbangkan prinsip efisiensi, kenyamanan kerja, serta profesionalisme dalam organisasi:

1. **Standardisasi Arahan dan Pemetaan Gaya Kerja PIC**

   Untuk mengatasi hal tersebut, penulis mengambil inisiatif untuk membangun komunikasi yang lebih aktif dan terbuka dengan masing-masing PIC. Langkah konkret yang dilakukan antara lain adalah mengonfirmasi ulang instruksi yang diberikan, mencatat secara rinci preferensi dan alur kerja setiap PIC, serta mendiskusikan apabila terdapat perbedaan arahan sebelum melanjutkan pekerjaan. Pendekatan ini terbukti efektif dalam mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan kejelasan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

2. **Evaluasi dan Penyesuaian Beban Kerja Secara Berkala**

   Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap beban kerja karyawan, termasuk peserta magang, dengan mempertimbangkan kapasitas dan jam kerja yang tersedia. Penyesuaian beban kerja secara proporsional akan membantu meningkatkan produktivitas tanpa mengorbankan kesehatan atau keseimbangan waktu individu. Selain itu, penerapan sistem kerja yang fleksibel atau pengaturan lembur yang jelas dapat menjadi alternatif untuk menghindari tekanan kerja berlebih.

3. **Membangun Budaya Kerja yang Profesional dan Saling Menghargai**

   Untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, perusahaan dapat menginisiasi program internal yang mendorong komunikasi terbuka, pelatihan etika kerja, atau sesi refleksi bersama antar karyawan. Dengan adanya edukasi mengenai pentingnya etika profesional dan

penghargaan terhadap sesama rekan kerja, diharapkan perilaku negatif seperti bergosip atau mengkritik secara personal dapat diminimalisir. Hal ini penting untuk membangun suasana kerja yang mendukung pertumbuhan dan kolaborasi yang sehat di dalam tim.