

BAB II
GAMBARAN UMUM
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
SEMARANG TIMUR

2.1. Sejarah KPP Pratama Semarang Timur

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Semarang Timur berdiri pada 06 November 2007 berlokasi di jalan Ki Mangun Sarkoro No.34 Semarang 50136. Reformasi Birokrasi di tubuh Direktorat Jenderal Pajak yang bergulir sejak tahun 2002 membawa perubahan besar. Salah satunya adalah perubahan bentuk organisasi. Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidik Pajak melebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama).

Sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-141/PJ/2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan saat mulai beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta.

Direktur Direktorat Jenderal Pajak menerapkan organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dan tata kerja Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I, Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kantor Pelayanan Pajak atau yang disingkat KPP adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum, di dalam lingkup kerja Direktorat Jenderal Pajak. KPP termasuk menampung pajak pusat, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPH). Sedangkan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Reklame dan Retribusi, pemungutan dan administratifnya diserahkan oleh pusat kepada pemerintah daerah. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur di dukung dengan adanya Ruang Pelayanan yang nyaman dan luas, *helpdesk* yang dalam hal ini para *Account Representative* (AR) yang selalu siap memberikan konsultasi kepada wajib pajak mengenai informasi yang berkaitan dengan perpajakan, ruang konsultasi, ruang rapat yang memiliki kapasitas 20 orang, ruang aula yang memiliki kapasitas 100 orang, layanan internet dan ruang *nursery*.

KPP Pratama Semarang Timur adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I. KPP Pratama Semarang Timur menjalankan 2 (dua) fungsi, yaitu :

- a. Fungsi *Budgetair*, menghimpun penerimaan negara.
- b. Fungsi Pengaturan atau *Regulated*, melalui kebijakan-kebijakan perpajakan.

2.2. Visi, Misi, Motto dan Nilai-Nilai KPP Pratama Semarang Timur

2.2.1. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur

Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Terbaik di Indonesia.

2.2.2. Misi KPP Pratama Semarang Timur

Mengumpulkan penerimaan pajak yang dioptimalkan melalui :

1. Peningkatan Efektivitas Pelayanan dan Penyuluhan.
2. Tertib Administrasi Perpajakan.
3. Optimalisasi Intensifikasi dan Ekstensifikasi Perpajakan.

4. Penegakan Hukum untuk menjamin Kepastian Hukum.

2.2.3. Motto Pelayanan KPP Pratama Semarang Timur

Pajak menyatukan Hati, Membangun Negeri.

2.2.4. Nilai-Nilai Pelayanan KPP Pratama Semarang Timur

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur sangat memegang teguh nilai-nilai pelayanan. Nilai-nilai yang diterapkan KPP Pratama Semarang Timur berpacu pada nilai-nilai Kementerian Keuangan karena Direktorat Jenderal Pajak bernaung di bawah Kementerian Keuangan yaitu sebagai berikut :

1. Integritas

Berfikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral. Integritas yang dimaksud berwujud kejujuran yang menjadi harga mati dalam mengemban tugas negara.

2. Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetisi terbaik dengan penuh tanggung jawab.

3. Sinergi

Membantu dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas. Sinergi ditugaskan sebagai salah satu kerjasama yang baik di Internal maupun dengan Eksternal, kerjasama yang baik berguna untuk memajukan bangsa dan negara.

4. Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.

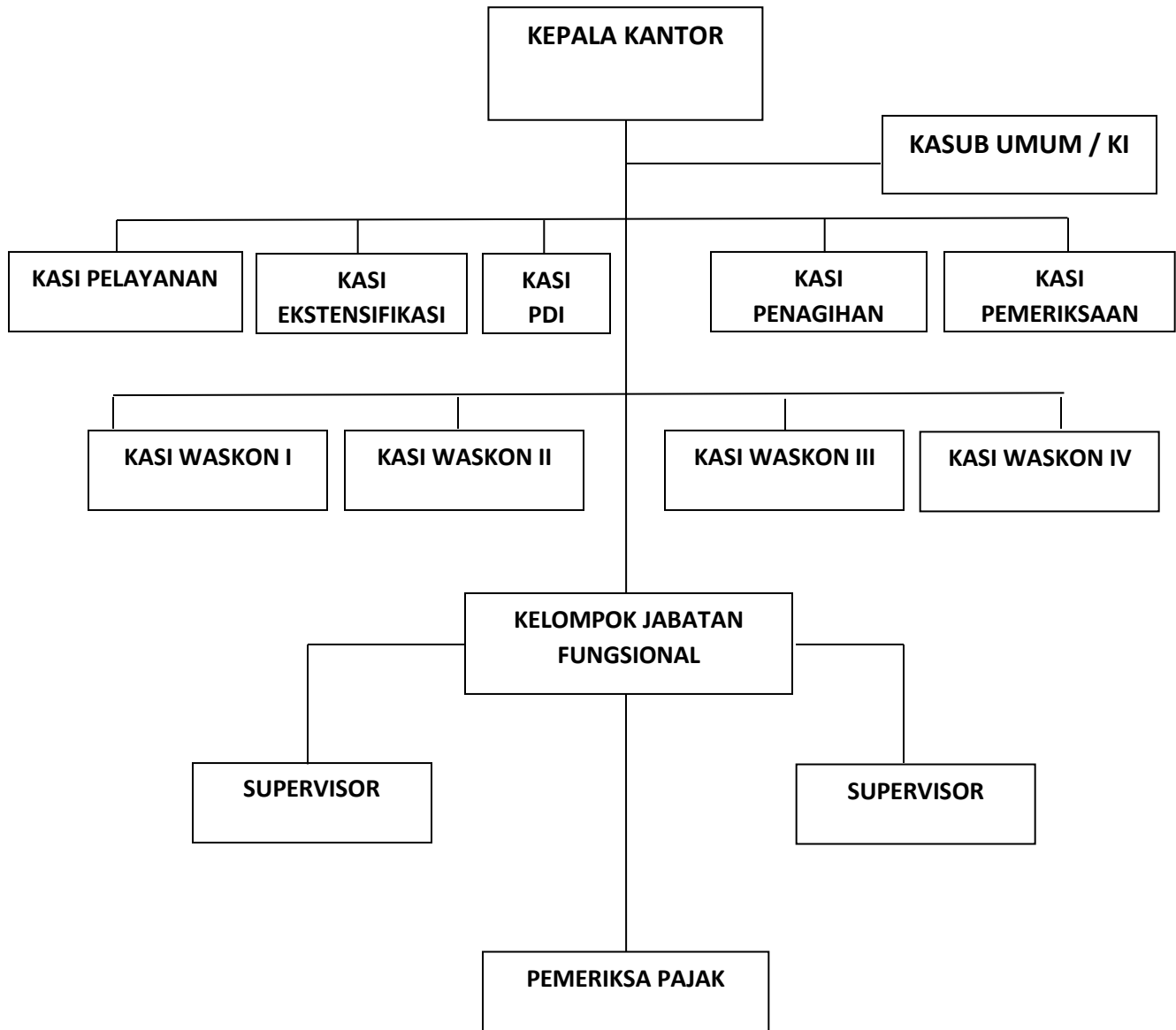
5. Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang baik. Kesempurnaan ditunjukkan dengan pembaharuan produk hukum dan standar kinerja menjadi lebih baik dan semakin baik yang selalu dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2.3. Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Timur

Struktur organisasi adalah suatu kerangka skematis yang menggambarkan hubungan kerjasama tugas atas hak, kewajiban dan tanggung jawab antara seluruh karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan melalui kerja sama secara harmonis. Untuk menetapkan struktur organisasi yang tepat agar perusahaan dapat berjalan lancar, efektif dan efisien tidaklah mudah. Maka dalam menetapkan struktur organisasi harus dipertimbangkan dengan baik dan disesuaikan dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi perusahaan yang bersangkutan. Berikut adalah struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur :

Gambar 2.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Timur



Sumber : Sub Bag. Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur 2017

*KASI : Kepala Seksi
 *WASKON : Pengawasan dan Konsultasi

2.4. Tugas Pokok KPP Pratama Semarang Timur

Sebagaimana dikutip dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak masing-masing seksi mempunyai tugas sebagai berikut :

Kegiatan KPP Pratama Semarang Timur adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wilayah Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Bea Materai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai PMK Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak fungsi KPP Pratama Semarang Timur adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 58, KPP Pratama Semarang Timur menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Pengumpulan, pencairan dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak.
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.
6. Pelaksanaan ekstensifikasi.
7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
9. Pelaksanaan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan
11. Pelaksanaan intensifikasi
12. Pembetulan ketetapan pajak
13. Pelaksanaan administrasi kantor sehubungan dengan kegiatan perpajakan

1.5. Deskripsi Masing – Masing Bagian KPP Pratama Semarang Timur

1. Kepala Kantor

Uraian tugas :

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan operasional pelayanan perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.
- b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak sebagai bahan penyusunan rencana strategi Kantor Wilayah.
- c. Mengkoordinasikan penyusunan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu.
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut Nota Kesepahaman (MoU) sesuai arahan Kepala Kantor Wilayah.
- e. Mengkoordinasikan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- f. Mengkoordinasikan pelaksanaan pencarian data yang strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- g. Mengkoordinasikan pengolahan data yang sumber dayanya strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- h. Mengkoordinasikan pembuatan risalah perincian dasar pengenaan pemotongan atau pemungutan pajak atas permintaan wajib pajak berdasarkan hasil perhitungan ketetapan pajak.

- i. Mengkoordinasikan pengolahan data guna menyajikan informasi perpajakan.
- j. Mengkoordinasikan penyusunan monografi perpajakan.
- k. Mengkoordinasikan pemantauan pelaporan dan pembayaran masa dan tahunan PPH dan pembayaran masa PPN/PPnBM serta pembayaran PBB dan BPHTB untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak serta mengendalikan pelaksanaan pemeriksaan pajak.

2. Sub Bagian Umum

Uraian tugas :

- a. Mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.
- b. Menyelenggarakan pengurusan surat-surat masuk atau berkas dokumen yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Menyelenggarakan penyusunan surat keluar agar komunikasi administrasi berjalan dengan lancar.
- d. Menyimpan surat dan dokumen untuk memudahkan penemuan kembali surat atau dokumen yang diperlukan.
- e. Membuat konsep rencana kerja sub bagian umum.
- f. Menyiapkan bahan penyusunan konsep usulan pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Menyiapkan bahan penyusunan konsep usulan kenaikan pangkat pegawai golongan II/d kebawah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Membuat konsep surat pemberitahuan kenaikan gaji berkala sesuai ketentuan yang berlaku.
- i. Menyiapkan bahan penyusunan konsep usulan calon peserta diklat.

Sub Bagian Umum terdiri atas 3 (tiga) bagian, yaitu sebagai berikut :

1) Bagian Kepegawaian

Uraian tugas :

- a. Melaksanakan urusan kepegawaian antara lain menatausahakan surat masuk dan surat keluar, pengetikan, penataan/penyusunan arsip dan dokumen serta membantu urusan lapangan.
- b. Melaksanakan pengelolaan pembayaran gaji/rapel, gaji/kekurangan gaji dan meng *update* data daftar gaji berdasarkan mutasi kepegawaian.
- c. Membuat konsep Daftar Perencanaan Pembiayaan Kantor Pelayanan Pajak.
- d. Menyiapkan surat permintaan pembayaran/SSP sebagai uang persediaan (UP) atau UP tambahan.
- e. Menyiapkan SPPR-LS sebagai pembayaran langsung atas tagihan pihak ketiga.

2) Bagian Keuangan

Bertugas melaksanakan urusan pelayanan keuangan dengan cara menyusun rencana kerja keuangan atau menyusun daftar usulan kegiatan dan memproses surat permintaan pembayaran

3) Bagian Rumah Tangga

Uraian tugas :

- a. Melaksanakan urusan rumah tangga dan perlengkapan kantor dengan cara merencanakan kebutuhan, mengatur pengadaan dan menyalurkan perlengkapan kantor serta memelihara barang inventaris.
- b. Membuat konsep perencanaan dan pengadaan alat perlengkapan kantor/ATK/formulir sesuai dengan batas kewenangannya berdasarkan rencana anggaran dalam DIPA.

- c. Melaksanakan penyimpanan dan pendistribusian alat perlengkapan kantor.
 - d. Mencatat dan memberi kode klasifikasi lokasi inventaris serta menyelenggarakan pembukuan inventaris kantor.
 - e. Menyusun konsep kompilasi laporan barang inventaris kantor.
 - f. Meneliti barang-barang inventaris kantor yang rusak dan tidak terpakai lagi serta membuat konsep daftar usulan penghapusan dan pemusnahannya.
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
- Uraian tugas :
- a. Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data.
 - b. Penyajian informasi perpajakan.
 - c. Perekaman dokumen perpajakan.
 - d. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan.
 - e. Pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Bumi dan Bangunan.
 - f. Pelayanan dukungan teknis komputer.
 - g. Pemantauan *e-SPT* dan *e-Filing*.
 - h. Pelaksanaan *i-SISMIOP* dan *SIG*.
 - i. Penyiapan laporan kinerja.
4. Seksi Pelayanan
- Uraian tugas :
- a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
 - b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja Seksi Pelayanan sebagai bahan penyusunan rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak.

- c. Mengkoordinasikan penerimaan dan penatausahaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya.
 - d. Mengkoordinasikan penyiapan pengambilan formulir SPT Tahunan PPh berikut aplikasi elektronik SPT Tahunan PPh oleh wajib pajak dan penatausahaan SPT Tahunan yang telah diterima kembali serta penyediaan SPOP dan SSB dalam rangka pengawasan kepatuhan wajib pajak.
 - e. Membimbing bawahan pada Seksi Pelayanan untuk meningkatkan motivasi dan prestasi pegawai.
 - f. Mengkoordinasi penyusunan laporan berkala Seksi Pelayanan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
5. Seksi Penagihan
- Uraian tugas :
- a. Penatausahaan piutang pajak.
 - b. Penundaan angsuran tunggakan pajak.
 - c. Penagihan aktif.
 - d. Usulan penghapusan piutang pajak.
 - e. Penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
 - f. Mempersiapkan teguran dan melakukan penagihan dengan surat paksa.
6. Seksi Pemeriksaan
- Uraian tugas :
- a. Penyusunan rencana pemeriksaan.
 - b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan.
 - c. Penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak.
 - d. Administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
7. Seksi Ekstensifikasi
- Uraian tugas :
- a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan.
 - b. Pendataan objek dan subjek pajak.

- c. Penilaian objek pajak.
 - d. Kegiatan ekstensifikasi objek pajak.
 - e. Pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek dalam menunjang kinerja ekstensifikasi.
8. Seksi Pengawasan dan Kosultasi

Di KPP Pratama Semarang Timur terdapat empat Seksi Pengawasan dan Konsultasi yaitu :

- 1) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- 2) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
- 3) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
- 4) Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Pada PMK-79/PMK-01/2015 tentang *Account Representative* (AR) pada KPP membuat pemisahan pada *Account Representative*. Adapun tugas masing - masing *Account Representative* yaitu sebagai berikut :

- 1) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak (Waskon I) mempunyai tugas :
 - a. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak.
 - b. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak.
 - c. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.
 - d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan PBB.
- 2) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak (Waskon II,III,IV) mempunyai tugas :
 - a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
 - b. Menyusun profit Wajib Pajak.
 - c. Menganalisis kinerja Wajib Pajak.

d. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka Intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

9. Kelompok Jabatan Fungsional

Uraian tugas :

- a. Pejabat fungsional pemeriksa : mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkoordinasi dengan seksi pemeriksaan.
- b. Pejabat fungsional penilai : Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkoordinasi dengan seksi ekstensifikasi.

2.6. Kondisi Personalia KPP Pratama Semarang Timur

Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur per 31 September 2016 sebanyak 85 orang, dengan rincian jumlah pegawai berdasarkan jabatan, golongan dan tingkatan pendidikan sebagai berikut :

Tabel 2.1.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Kepala Kantor	1
2	Kepala Seksi	10
3	Account Representative (AR)	24
4	Fungsional (Pemeriksa Pajak)	9
5	Supervisor	2
6	Juru Sita	3
7	Pelaksana	39
Jumlah		85

Sumber : *Sub Bag. Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur 2017*

Tabel 2.2.
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan

No.	Golongan	Jumlah Pegawai
1	Golongan I	-
2	Golongan II	22
3	Golongan III	57
4	Golongan IV	6
Jumlah		85

Sumber : Sub Bag. Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur 2017

Tabel 2.3.
Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai
1	S-2	11
2	S-1	46
3	D-III	10
4	D-I	12
5	SMA	6
Jumlah		85

Sumber : Sub Bag. Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur 2017

2.7. Wilayah Kerja KPP Pratama Semarang Timur

KPP Pratama Semarang Timur memiliki wilayah kerja dua kecamatan meliputi Kecamatan Semarang Timur terdiri dari sebelas Kelurahan dan Kecamatan Semarang Utara terdiri dari delapan Kelurahan, dijelaskan dalam bentuk tabel 2.4. :

Tabel 2.4.

Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur

No.	Kecamatan Semarang Timur (Meliputi Kelurahan)	Kecamatan Semarang Utara (Meliputi Kelurahan)
1	Bugangan	Bandarharjo
2	Karangtempel	Bulu Lor
3	Karangturi	Dadapsari
4	Kebonagung	Kuningan
5	Kemijen	Panggung Kidul
6	Mlatibaru	Panggung Lor
7	Mlatiharjo	Plombokan
8	Rejomulyo	Purwosari
9	Rejosari	Tanjungmas
10	Sarirejo	

Sumber : *Sub Bag. Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur 2017*