

BAB II

GAMBARAN UMUM

KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA SEMARANG

2.1 Profil KPP Madya Semarang

KPP Madya Semarang berlokasi di Gedung Keuangan Negara 1, yang terletak di Jalan Pemuda No. 2 Semarang. Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I. Tugas pokok Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hari kerja normal KPP Madya dari Senin sampai Jumat, mulai pukul 07.30 WIB sampai pukul 17.00 WIB.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan modernisasi administrasi perpajakan serta membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, KPP Madya Semarang membuat berbagai atribut pelayanan selain pelayanan itu sendiri. Atribut pelayanan tersebut berupa ikon pelayanan, motto pelayanan dan janji pelayanan.

Ikon pelayanan KPP Madya Semarang adalah *Mas Madyo*. *Mas Madyo* adalah figur yang mewakili karakter pegawai KPP Madya Semarang yang selalu ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan balutan nuansa kearifan lokal.

Motto pelayanan KPP Madya Semarang adalah “Melayani dengan empati, mengabdikan kepada negeri”. Motto pelayanan ini bermakna bahwa dalam memberikan pelayanan di satu sisi selalu berusaha untuk dekat, memahami, dan memenuhi kebutuhan wajib pajak dengan selalu berpijak pada aturan dan

ketentuan yang berlaku tetapi di sisi lain sebagai abdi negara KPP Madya Semarang juga harus selalu memberikan pengabdian yang terbaik untuk negara.

Janji pelayanan KPP Madya Semarang adalah “TRESNA”. Janji pelayanan ini, adalah suatu semboyan yang berkesan *njawani* dan membumi sesuai dengan konteks lokal Jawa Tengah yaitu budaya Jawa yang dikenal halus dan penuh kasih. TRESNA sendiri merupakan akronim dan janji yang dipegang bagi seluruh pegawai dimana dalam memberikan pelayanan harus senantiasa dilandasi sikap Tulus, Ramah, Empati, Santun, Nurani, dan Amanah.

Untuk pelayanannya sendiri, KPP Madya menyediakan layanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Tempat Pelayanan Terpadu adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan perpajakan. Ruang tunggu TPT dibuat sedemikian rupa sehingga menimbulkan suasana nyaman dan bersahabat. Ruangan TPT selalu terlihat bersih dan rapi, dilengkapi dengan AC, layanan *help desk*, *touch screen*, mesin antrian, TV, dispenser, brosur peraturan perpajakan, koran dan majalah, kotak saran, line telepon, papan standar pelayanan, papan informasi serta banner yang berisi informasi pelayanan. Semua hal tersebut bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi wajib pajak ketika menunggu antrian pelayanan petugas TPT.

Jenis Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak di TPT diantaranya adalah Pemberian Informasi Perpajakan, Penerimaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya, Penerimaan Pelaporan dan Surat Penundaan SPT Tahunan PPh, Penerimaan SPT Masa PPh dan PPN, Perubahan Data WP dan Permohonan Pengukuhan PKP, dan Pelayanan lainnya. Kemudian untuk 29 wajib pajak dengan setoran terbesar diberikan ruangan khusus atau *privilege room* untuk pemilik *privilege card*.

2. Layanan Konsultasi *Account Representative*

Masing-masing wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Semarang mempunyai seorang *Account Representative* (AR). Wajib pajak dapat

melakukan konsultasi atas setiap permasalahan perpajakan yang dihadapi. Informasi perpajakan dan konsultasi teknis merupakan bagian dari pelayanan yang akan diberikan oleh AR.

3. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi ketentuan atau peraturan perpajakan terbaru dilakukan secara periodik kepada wajib pajak. Setelah dilakukan sosialisasi, maka diharapkan adanya kesamaan persepsi antara pegawai dengan wajib pajak mengenai ketentuan atau peraturan perpajakan baru tersebut.

4. Pelatihan e-SPT

Pelatihan e-SPT juga dilakukan secara periodik kepada wajib pajak. Selain itu apabila wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam menjalankan program e-SPT maka dimungkinkan untuk dilaksanakan pelatihan khusus di KPP Madya Semarang maupun di lokasi wajib pajak.

5. Program “Ngisi Bareng SPT Tahunan”

Program ini dilakukan di tempat wajib pajak yaitu diperuntukkan bagi para karyawannya yang akan melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi menggunakan *e-Filling*

6. Media Internet

Wajib pajak dapat mengunduh ketentuan dan peraturan perpajakan terkini serta formulir SPT di website pajak yaitu *www.pajak.go.id*.

7. SMS Broadcast

SMS Broadcast merupakan media penyampaian informasi dan pengumuman kepada seluruh wajib pajak melalui pesan singkat (SMS). Produk layanan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi wajib pajak sehingga dapat memperoleh informasi, misalnya informasi mengenai peraturan perpajakan terbaru, pemberitahuan pembayaran pajak yang telah dilakukan wajib pajak, pemberitahuan jadwal undangan sosialisasi, dan penyampaian ucapan untuk hari besar tertentu secara lebih cepat. Selain itu, SMS *Broadcast* dapat digunakan sebagai sarana untuk mengingatkan wajib pajak, seperti tanggal jatuh tempo pembayaran dan pelaporan.

Dalam melaksanakan tugas Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang menyelenggarakan fungsi:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, serta penyajian informasi perpajakan;
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. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
11. Pelaksanaan intensifikasi; dan
12. Pelaksanaan administrasi KPP Madya Semarang.

2.2 Sejarah Singkat KPP Madya Semarang

Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang dibentuk berdasarkan 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 62/PMK.01/2009. Pada awal berdirinya KPP Madya Semarang berlokasi di Gedung Muhandas, Jalan Puri Anjasmoro Blok H No. 5, Semarang. Kegiatan operasional dimulai pada tanggal 9 April 2007. Dan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-26/PJ./2007 tentang Tempat Pendaftaran dan Pelaporan Usaha bagi wajib pajak Tertentu pada KPP Madya Semarang sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-56/PJ./2007 ditetapkan sebanyak 389 wajib pajak yang terdaftar dan melaporkan usahanya pada KPP Madya Semarang. Pada periode ini, menjabat sebagai Kepala Kantor KPP Madya Semarang adalah Bapak Kurniawan.

Pada bulan Juli 2008, KPP Madya Semarang berpindah lokasi ke Gedung Keuangan Negara (GKN) I, Jalan Pemuda No. 2, Semarang. Pada tahun 2008 terjadi penambahan jumlah wajib pajak yang terdaftar dan melaporkan usahanya pada KPP Madya Semarang menjadi 1001 wajib pajak sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 28/PJ./2008 tentang Tempat Pendaftaran dan Pelaporan Usaha bagi wajib pajak Tertentu pada KPP Madya Semarang sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 136/PJ./2008.

Selama tahun 2009 terjadi perubahan jumlah wajib pajak menjadi sebanyak 999 wajib pajak. Pada periode ini terjadi pergantian Kepala Kantor, dan yang menjabat sebagai Kepala Kantor KPP Madya Semarang adalah Bapak Haryo Abduh Suryo Negoro. Pada tahun ini juga dilakukan peluncuran produk layanan yang diberi nama SMS *Broadcast*.

Pada tahun 2010, kembali terjadi penurunan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Semarang menjadi sebanyak 993 wajib pajak. Kepala Kantor KPP Madya Semarang pada tahun 2010 adalah Bapak Supandi.

Pada tahun 2011, jumlah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Madya Semarang kembali mengalami perubahan menjadi sebanyak 995 wajib pajak. Kini melalui peningkatan di segala aspek, KPP Madya Semarang siap memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak.

Pada tahun 2013 sampai 2016, jabatan Kepala Kantor KPP Madya Semarang dijabat oleh Bapak Ramos Irawadi.

Kemudian tahun 2016 sampai dengan sekarang, jabatan Kepala kantor Madya Semarang dijabat oleh Bapak Nyono Laksito.

2.3 Struktur Organisasi KPP Madya Semarang

Untuk mendukung modernisasi administrasi perpajakan tersebut, KPP Madya Semarang yang memiliki 120 pegawai ini membentuk struktur organisasi berdasarkan fungsi sebagai berikut:

a. Subbagian Umum

Kepala Subbagian Umum: Esti Hastari

Jumlah Pegawai : 10

Tugas Subbagian Umum :

- Melaksanakan fungsi pelayanan kesekretariatan (kepegawaian, tata usaha, keuangan, rumah tangga, serta perlengkapan)
- Melaksanakan penggajian KPP Madya Semarang berlangsung.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Kepala Seksi PDI: Wahono Aji Suryo

Jumlah Pegawai : 3

Tugas PDI :

- Melakukan pengumpulan, pencarian, pengolahan data,
- Penyajian informasi perpajakan
- Pengolahan surat pemberitahuan (SPT) dan menerima pajak
- Pelayanan dukungan teknis komputer
- Pemantauan aplikasi e-SPT
- Serta penyiapan laporan kinerja.

c. Seksi Pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan : Mufida Isnani

Jumlah Pegawai : 12

Tugas Seksi pelayanan :

- Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
- Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan
- Penerimaan surat lainnya
- Pelaksanaan registrasi wajib pajak.

d. Seksi Penagihan

Kepala Seksi Penagihan : Adib Aminuddin

Jumlah Pegawai : 4 Pegawai

Tugas Seksi Penagihan :

- Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan hutang pajak .
- Penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan

Ketua Seksi Pemeriksaan: Felix Besta Morela

Jumlah Pegawai : 3 Pegawai

Tugas Seksi Pemeriksaan:

- Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan, pelaksanaan aturan pemeriksaan
- Melakukan penerbitan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3).

f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Kepala Seksi Waskon I : Aris Arso Pambudi

Jumlah Pegawai : 8

Tugas Seksi Waskon I :

- Melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak
- Usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III dan IV

a. Kepala Seksi Waskon II : Agus Andaryanto

Jumlah Pegawai : 10

b. Kepala Seksi Waskon III : Titi Hardjanti

Jumlah Pegawai : 9

c. Kepala Seksi Waskon IV : Yusuf Basuki

Jumlah Pegawai : 8

Tugas Seksi Waskon II, III, IV :

- Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- Bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dengan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak
- Melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi
- Melakukan evaluasi hasil banding.

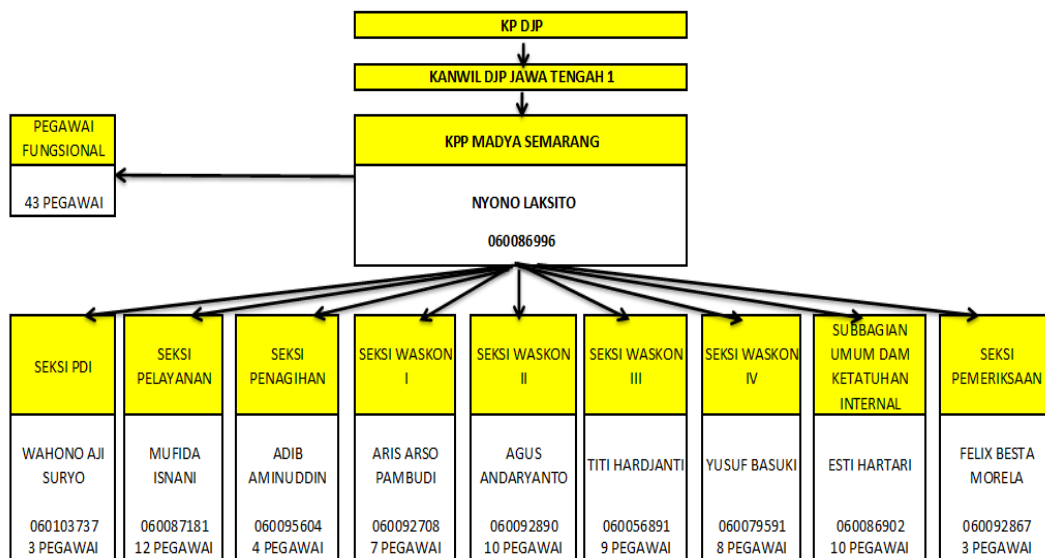
h. Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak

Ketua Kelompok I : Ira Widi Kurniawan

Ketua Kelompok II : Listijo Djunaidi

Ketua Kelompok III : Budy Astiandoko
 Ketua Kelompok IV : Antonius Hariyadi
 Ketua Kelompok V : Dudi Hardiyanto
 Ketua Kelompok VI : Solahudin Alayubi
 Ketua Kelompok VII : Victoria Ratri Endah Susilaningtyas
 Ketua Kelompok VIII : Hamdan El Yunusi
 Jumlah Pegawai : 43 pegawai

Gambar 2.1: STRUKTUR ORGANISASI KPP MADYA SEMARANG



Sumber : KPP Madya Semarang, 2017

2.4 Visi dan Misi KPP Madya Semarang

2.4.1 Visi KPP Madya Semarang

KPP Madya Semarang selaku institusi di bawah Direktorat Jendral Pajak (DJP) memiliki visi yang sama, yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

2.4.2 Misi KPP Madya Semarang

Misi kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang adalah menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu

mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

2.5 Nilai – Nilai Organisasi KPP Madya Semarang

Selain visi dan misi, KPP Madya Semarang memiliki nilai-nilai organisasi. Ada empat nilai organisasi yang dimiliki KPP Madya Semarang:

- a. Profesionalisme, yaitu memiliki kompetensi di bidang profesi dan menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan kompetensi, kewenangan, serta norma-norma profesi, etika dan sosial.
- b. Integritas, bahwa setiap pegawai harus menjalankan tugas dan pekerjaan dengan selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral, yang diterjemahkan dengan bertindak jujur, konsisten, dan menepati janji.
- c. *Teamwork*, yang berarti memiliki kemampuan untuk bekerjasama dengan orang/pihak lain, serta membangun network untuk menunjang tugas dan pekerjaan
- d. Inovasi, setiap pegawai diharapkan memiliki pemikiran yang bersifat terobosan dan/atau alternatif pemecahan masalah yang kreatif, dengan memperhatikan aturan dan norma yang berlaku.

2.6 Wilayah Kerja KPP Madya Semarang

Kantor KPP Madya Semarang sangat representatif karena menyatu dengan Gedung Keuangan Negara 1 yang selain diisi kantor KPP Madya Semarang, juga diisi Kanwil XII DJPB, KPP Pratama Semarang Tengah I, dan KPP Pratama Semarang Gayamsari, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih cepat. KPP Madya Semarang sendiri memiliki wilayah kerja seperti instansi KPP lainnya. Wilayah kerja KPP Madya Semarang meliputi 18 Kabupaten dan Pemerintah Kota yang tersebar di kawasan Jawa Tengah bagian utara.

Wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Semarang adalah wajib pajak Badan dengan kategori menengah dan besar di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I yang telah memenuhi kriteria tertentu dan ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Untuk jumlah WP yang terdaftar di KPP Madya Semarang pada tahun 2012 sebanyak 993 WP dengan rincian: WP Pusat

730 dan WP Cabang 260 serta *Joint Operation*. Dari jumlah WP terdaftar tersebut sebanyak 22 WP merupakan WP non-efektif (NE) sehingga WP yang aktif sebanyak 969.

Jumlah profil WP yang telah dibuat pada tahun 2016 sebanyak 1266, dengan rincian: Seksi Pengawan dan Konsultasi II 462, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III 417, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV 387.