

BAB II

GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG BARAT

2.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat

KPP Pratama Semarang Barat terbentuk dan mulai beroperasi tanggal 6 Nopember 2007 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-141/PJ/ 2007 tanggal 3 Oktober 2007 tentang Penerapan Organisasi dan Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasi 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.

Berdasarkan data wilayah yang diperoleh dari BPS Kota Semarang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, luas wilayah kerja KPP Pratama Secara geografis wilayah kerja KPP Pratama Semarang Barat berada bagian barat dan utara Kota Semarang dengan bentuk permukaan bumi yang bervariasi yang terdiri atas pegunungan, dataran rendah dan daerah pantai. Pengklasifikasian berdasarkan lapangan usaha dapat diketahui bahwa sektor yang mendominasi penerimaan pajak adalah Perdagangan, industri pengolahan, konstruksi, Administrasi Pemerintahan, Property, informasi dan komunikasi, transportasi dan pergudangan

Apabila dilihat dari perkembangan realisasi penerimaan pajak KPP Pratama Semarang Barat maka terlihat bahwa sektor-sektor yang dominan seperti Sektor Perdagangan, dan industri masih sangat potensial di masa yang akan datang meskipun sebagian besar wilayahnya masih berupa lahan pekarangan dan perkebunan serta tambak. Penggalan di sektor pertambangan dan Penggalan yang menjadi sektor terendah penyumbang pajak perlu dilakukan intensifikasi.

Wilayah KPP Pratama Semarang Barat tetap dapat ditingkatkan penerimaan pajaknya dengan cara ekstensifikasi wajib pajak, memberikan sosialisasi bidang perpajakan secara persuasif dan meningkatkan intensifikasi terhadap Wajib Pajak serta optimalisasi pemanfaatan data baik internal maupun eksternal agar kesadaran masyarakat akan kewajiban pajaknya semakin tinggi dari waktu ke waktu.

KPP Pratama Semarang Barat adalah unit vertikal di bawah Kanwil DJP Jawa Tengah I, yang meliputi 63 (enam puluh tiga) kelurahan yang tersebar dalam 5 (lima) kecamatan di Kota Semarang, yaitu:

I. Kecamatan Semarang Barat

1. Ngempak Simongan
2. Manyaran
3. Krapyak
4. Kembangarum
5. Salaman Mloyo
6. Bongsari
7. Canean
8. Gisikdrono
9. Karangayu
10. Tawang Mas
11. Krobokan
12. Tawang Sari
13. Tambakharjo
14. Kalibanteng Kulon
15. Kalibanteng Kidul
16. Bojongsalaman

II. Kecamatan Ngaliyan

1. Gondonyo
2. Pondorejo
3. Bringin

4. Bambangkerep
5. Ngaliyan
6. Tambak Aji
7. Wonosari
8. Wates
9. Purwoyoso
10. Kalipancur

III. Kecamatan Mijen

1. Cangkiran
2. Bubakan
3. Karang Malang
4. Polaman
5. Purwosari
6. Jatisari
7. Timbangan
8. Wonolopo
9. Mijen
10. Wonoplumbon
11. Ngadirgo
12. Pesantren
13. Jatibarang
14. Kedungpane

IV. Kecamatan Gunungpati

1. Sumrrejo
2. Pakintelan
3. Mangunsari
4. Plalangan
5. Gunungpati
6. Nongkosawit

7. Pongangan
8. Ngijo
9. Kalisegoro
10. Patemon
11. Sekaran
12. Sukorejo
13. Sedeng
14. Cepoko
15. Kandri
16. Jatirejo

V. Kecamatan Tugu :

1. Jrasah
2. Tugurejo
3. Karanganyar
4. Randugarut
5. Mangkang wetan
6. Mangkang Kulon
7. Mangunharjo.

BATAS WILAYAH

Batas Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Semarang Barat sebagai berikut:

- a. Batas sebelah Utara : Laut Jawa;
- b. Batas sebelah Timur : Kecamatan Semarang Utara;
- c. Batas sebelah Selatan : Kabupaten Semarang;
- d. Batas sebelah Barat : Kabupaten Kendal.

LUAS WILAYAH

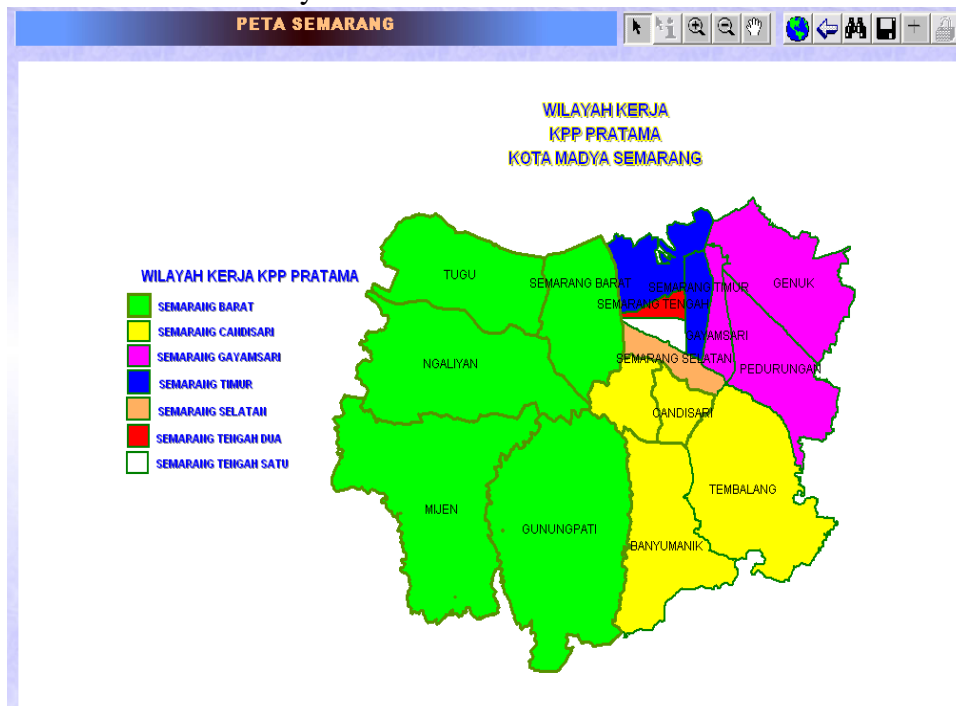
Luas wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Semarang Barat Pratama Semarang Barat yang terdiri dari 5 (lima) kecamatan di Kota Semarang sebagai berikut :

No.	Nama Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)
1.	Semarang Barat	2.174
2.	Ngaliyan	3.799
3.	Mijen	5.755
4.	Gunungpati	5.411
5.	Tugu	3.178
	Luas keseluruhan	20.317

Sumber : BPS Kota Semarang

Wilayah kerja KPP Pratama Semarang Barat meliputi lima (5) Kecamatan dengan total luas wilayah 20.317 hektar. Hal ini menunjukkan bahwa wilayah kerja KPP Pratama Semarang Barat kurang lebih setara dengan 54% dari luas wilayah Kota Semarang dengan luas wilayah.

Gambar 2.1 Luas Wilayah



Sumber: Data Sekunder Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat

Di kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat terdapat sarana dan prasarana yang mendukung dan jumlah Sumber Daya Manusia seperti berikut yaitu:

1. sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat sebagai berikut:
 - a. Gedung Kantor Berada di Jl. Pemuda No.1 Semarang
 - b. Luas Tanah 2805 m²
 - c. Luas Bangunan 2450 m²
2. Sumber Daya Manusia / jumlah Karyawan Per 1 Januari 2017 = 90 pegawai dan tenaga pembantu sebanyak 23 orang terdiri dari:
 - A. Pegawai :
 1. Struktural = 10
 2. Fungsional = 9
 3. Pelaksana = 39
 4. Account Representative = 32
 - B. Tenaga Bantu :
 1. CS = 5 orang
 2. Satpam = 9
 3. Driver = 1
 4. Pramubakti + Honorer = 8

2.2 Visi Dan Misi

2.2.1 Visi Direktorat Jenderal Pajak

“Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara”

2.2.2 Misi Direktorat Jenderal Pajak

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

1. mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;

2. pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
3. aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan
4. kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

2.2.3 Sedangkan visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat
“Menjadi KPP yang Menyelenggarakan Pelayanan Prima dan Menjaga Penerimaan Negara”

2.2.4 Sedangkan misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat

1. Memberikan Pelayanan yang Berimbang, dan
2. Menghimpun Pajak dengan Segenap Tenga, Pikiran, dan Budi Luhur.

2.3 Nilai-Nilai Kementerian Keuangan

2.3.1 Integritas

"Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral."

2.3.2 Profesionalisme

"Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi."

2.3.3 Sinergi

"membangun dan memastikan hubungan kerja sama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas."

2.3.4 Pelayanan

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

2.3.5 Kesempurnaan

"Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik."

2.4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat

Struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Baratsesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak terdiri atas. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun tetap saling mendukung demi tercapainya tujuan organisasi. Uraian tugas masing-masing seksidan Subbagian Umum antara lain:

1. Sub bagian Umum
 - a. Urusan kepegawaian;
 - b. Urusan keuangan;
 - c. Tata usaha, dan rumah tangga kantor.

2. Seksi Pelayanan
 - a. Melakukan urusan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
 - b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan;
 - c. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan;
 - d. Serta penerimaan surat lainnya;
 - e. penyuluhan perpajakan;
 - f. Pelaksanaan registrasi wajib pajak;
 - g. Serta melakukan kerjasama perpajakan.

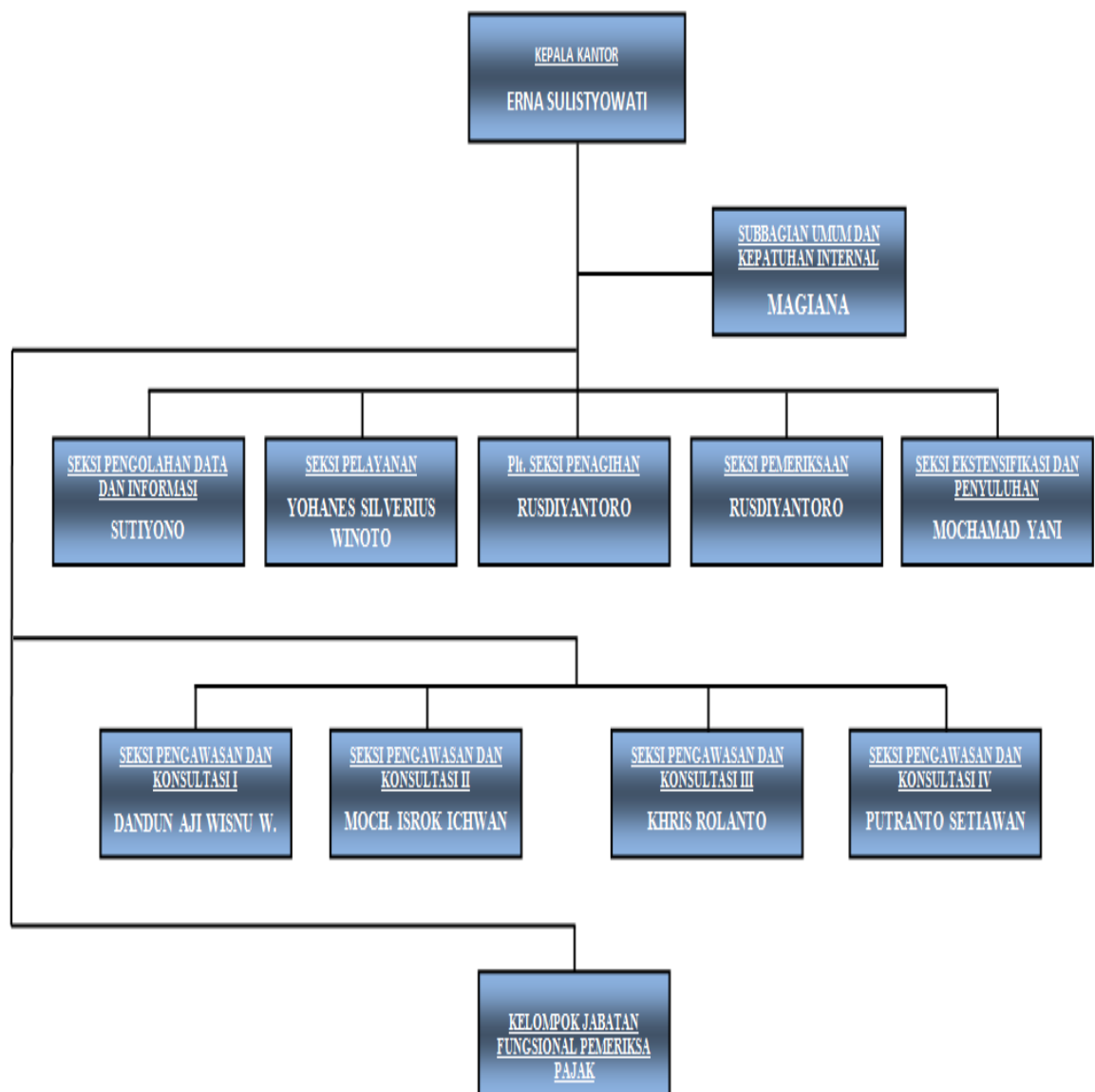
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
 - a. Melakukan pengumpulan,pencarian, dan pengolahan data;
 - b. Penyajian informasi perpajakan;
 - c. Perekaman dokumen perpajakan;

- d. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan;
 - e. Pelayanan dukungan teknis computer;
 - f. Pemantauan aplikasi E-SPT dan E-FILLING;
 - g. Serta penyajian laporan kinerja.
4. Seksi Pengawasan dan Konsultasi
- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
 - b. Bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan;
 - c. Penyusunan profil wajib pajak;
 - d. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi usulan pembetulan ketetapan pajak;
 - e. Serta evaluasi hasil banding.
5. Seksi Pemeriksaan
- a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan;
 - b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak;
 - c. Administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
6. Seksi Penagihan
- a. Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak;
 - b. Penagihan aktif;
 - c. Usulan penghapusan piutang pajak;
 - d. Penyimpanan dokumen penagihan.
7. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
- a. Melakukan pengamatan potensi perpajakan;
 - b. Melakukan pendataan objek dan subjek pajak;

- c. Pembentukan dan pemutakhiran nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

Tabel 2.2 bagan srukur organisasi kantor pelayanan pajak pratama semarang barat

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG BARAT**



Sumber: Data Sekunder Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat

2.5 Sarana dan Prasarana TPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat

KPP Pratama memiliki Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang merupakan wajah dari KPP Pratama tersebut. Peranan pelayanan di TPT sangat penting. Profesionalisme petugas dan pelayanan di KPP Pratama Semarang Barat senantiasa diingatkan, Selain itu juga perlu diperhatikan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pemberian pelayanan prima kepada wajib Pajak. Pelayanan di TPT menggunakan sistem antrian di loket Pelayanan. Untuk menciptakan kenyamanan bagi Wajib Pajak, Tempat Pelayanan Terpadu dilengkapi dengan beberapa sarana dan prasarana sebagai berikut:

- a. Ruang Tunggu Ber-AC Sangat diperhatikan kenyamanan saat menunggu penyelesaian keperluan Wajib Pajak,
- b. Mesin antrian dan Meja Brosur serta Formulir Perpajakan Sistem antrian digunakan untuk memelihara ketertiban dan rasa keadilan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Pada Wajib Pajak masuk ke ruang TPT mereka mengambil nomor antrian di mesin antrian. Selain itu terdapat juga meja brosur yang menyediakan brosur tentang informasi perpajakan dan formulir perpajakan serta lampirannya untuk semua jenis pajak yang dapat diambil bebas oleh Wajib Pajak.
- c. Ruang Konsultasi Di area Tempat Pelayanan Terpadu terdapat Ruang Konsultasi yang merupakan tempat Wajib Pajak mengkonsultasikan masalah-masalah perpajakan yang dihadapinya, pelayanan konsultasi dilakukan oleh seksi pengawasan dan konsultasi yang menjadi penanggung jawab Wajib Pajak yang bersangkutan.
- d. Fasilitas Komputer Umum Media komputer ini disediakan informasi tentang peraturan perpajakan juga informasi umum lainnya yang dapat diakses secara online oleh Wajib Pajak.

- e. Rak Koran dan majalah perpajakan Disediakan Koran dan Majalah Perpajakan diperuntukan menjadi bahan bacaan bagi Wajib Pajak yang sedang menunggu nomor antrian.
- f. Televisi Saat berada dalam antrian Wajib Pajak dapat menonton televisi yang menayangkan tayangan hiburan maupun himbauan dan berbagai informasi perpajakan, sesekali juga disampaikan kepada Wajib Pajak beberapa pengumuman maupun informasi melalui audio sistem.
- g. Kotak Saran Kotak Saran digunakan sebagai sarana bagi Wajib Pajak untuk memberikan saran dan masukan atas pelayanan, dengan adanya kotak saran bisa diketahui kekurangan maupun kelebihan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, dengan demikian tingkat kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan dapat dipantau.
- h. Satuan Pengamanan Petugas satpam akan menyambut Wajib Pajak yang datang dan memandu sesuai dengan kebutuhannya.
- i. Toilet Di area TPT untuk kenyamanan Wajib Pajak juga disediakan toilet khusus untuk Wajib Pajak.
- j. Papan Informasi Layanan Unggulan Di ruangan Tempat Pelayanan Terpadu dipajang papan informasi tentang layanan unggulan yang mudah dibaca Wajib Pajak.