

Kasi Pelayanan	: Ardhian Kuswidyaksono, S.E., M.M.
Kasi PDI	: Atim Bukhori, S.T., M.Si.
Kasi Penagihan	: Eko Budiharjo, S.Sos., M.M.
Kasi Ekstensifikasi dan Penyuluhan	: Kuncoro Hadi, S.E.
Kasi Waskon I	: Sri Hidayati, S.E.
Kasi Waskon II	: Nurman Efendi, S.S.T., Ak
Kasi Waskon III	: Zinky Rachman Agus, S.E., M.M.
Kasi Waskon IV	: Rezki Endah Winasti, S.E., M.PSDM.
Kasi Pemeriksaan	: Thomas Rusdwianto, S.H., M.Si.
Supervisor Pemeriksa	: Setya Aji Wijayanto, S.S.T. Agus Sigit Nugroho, S.E, S.S.T

### **1.1 Visi, Misi, dan Nilai-nilai KPP Pratama Semarang Gayamsari**

Adapun visi, misi, dan nilai-nilai yang terdapat dalam KPP Pratama Semarang Gayamsari yaitu :

#### **1.1.1 Visi**

Visi adalah suatu pemikiran jauh kedepan tentang sebuah lembaga atau perusahaan. Visi yang terdapat dalam KPP Pratama Semarang Gayamsari yaitu Menjadi institusi teladan bagi institusi lain dalam berkarya, berkinerja, dan bernegara.

#### **1.1.2 Misi**

Misi ialah sebuah keinginan yang harus dicapai oleh perusahaan atau lembaga dalam usaha untuk mewujudkan visi tersebut. Misi yang terdapat dalam KPP Pratama Semarang Gayamsari adalah sebagai berikut:

1. Mengamankan penerimaan pajak yang ditargetkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
2. Mengimplementasikan nilai-nilai Kementerian Keuangan melalui kreatifitas, inovasi, dan pengembangan kompetensi SDM
3. Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak
4. Menumbuhkan kesadaran perpajakan yang tinggi bagi Wajib Pajak

### **1.1.3 Nilai-nilai**

Nilai-nilai dari Kementerian Keuangan yang sampai saat ini secara terus menerus disosialisasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai langkah awal untuk memerangi korupsi, yaitu:

1. Integritas,.  
Berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.
2. Profesionalisme  
Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.
3. Sinergi  
Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
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 terbaik.

### **1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Pratama Gayamsari**

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara bagian-bagian dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi adalah pembagian aktivitas kerja dan menunjukkan bagaimana tingkatan aktivitas kerja yang saling berhubungan satu

sama lain. Struktur organisasi juga menunjukkan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas di dalam organisasi.

Jenis-jenis struktur organisasi yaitu:

1. Organisasi Lini

Organisasi lini merupakan jenis struktur yang memiliki lini perintah yang sangat spesifik. Persetujuan dan perintah dari jenis struktur ini berasal dari atas ke lini yang bawah (tanggung jawab hanya pada satu atasan).

2. Organisasi Lini dan Staff

Organisasi lini dan staff merupakan kombinasi dari organisasi lini, asas komando dipertahankan tetapi dalam kelancaran tugas pemimpin dibantu oleh para staff, dimana staff berperan memberi masukan, bantuan pikiran saran-saran, data informasi yang dibutuhkan.

3. Struktur Fungsional

Struktur organisasi ini mengelompokkan orang berdasarkan fungsi yang mereka lakukan dalam kehidupan profesional atau menurut fungsi yang dilakukan dalam organisasi.

4. Struktur Divisional

Struktur divisional adalah jenis struktur yang berdasarkan divisi yang berbeda dalam organisasi.

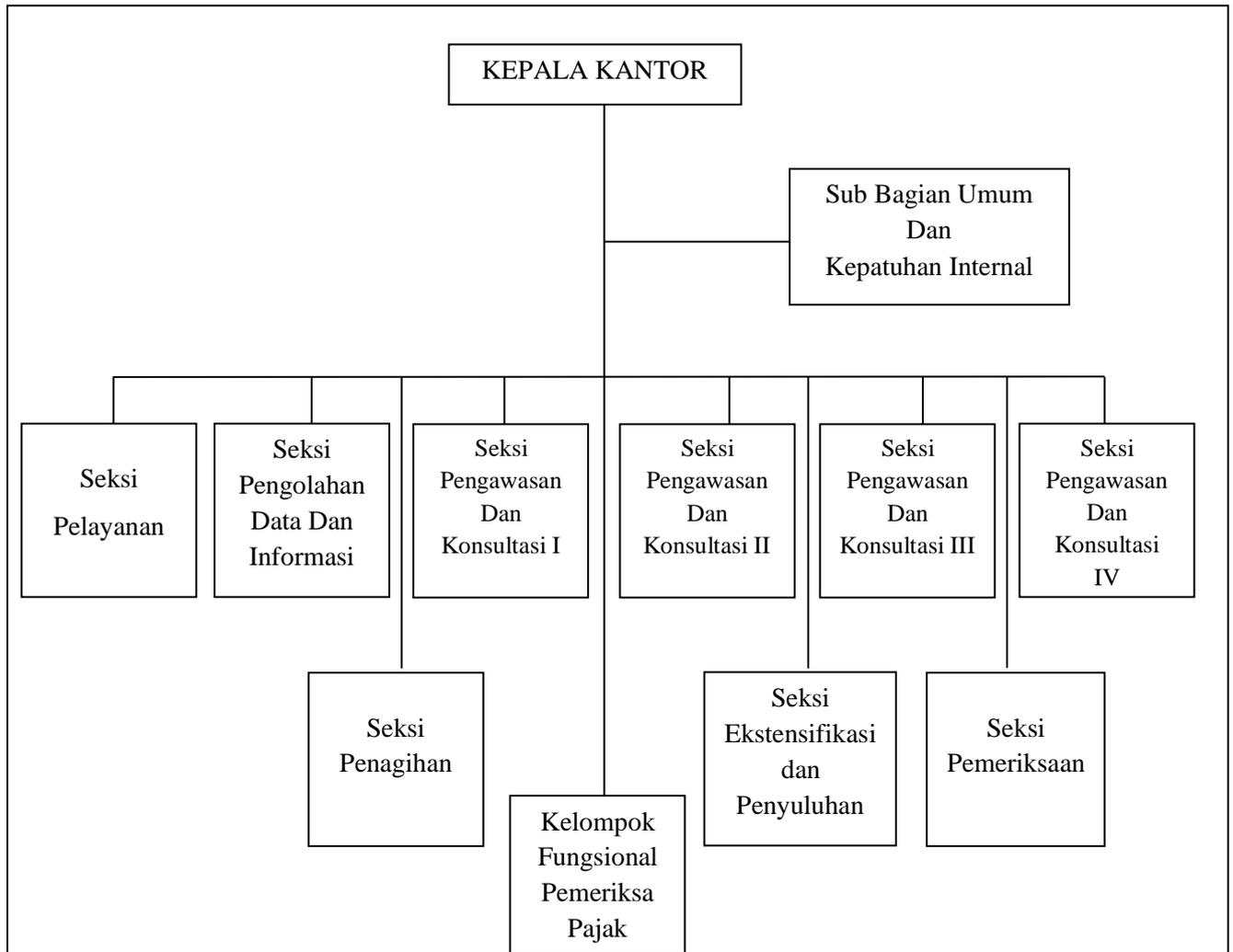
5. Struktur Matrix

Struktur matrix merupakan struktur yang menggabungkan struktur fungsi dan struktur produk, kedua gabungan ini merupakan gabungan terbaik untuk membuat struktur organisasi yang efisien.

Dari jenis-jenis struktur diatas, Kantor Pelayanan Pajak Gayamsari merujuk pada struktur organisasi fungsional.

Berikut adalah struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari Tahun 2015.

**Gambar 2.1.**  
**Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama**  
**Semarang Gayamsari**



Sumber : *KPP Pratama Semarang Gayamsari, Tahun 2015*

## **1.2 Tugas**

Tugas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari yaitu:

### **1.4.1 Tugas KPP**

Tugas utama KPP Pratama Semarang Gayamsari yaitu, melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak (WP) 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.

Sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2008 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, KPP Pratama Semarang Gayamsari bertugas mengelola Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan PBB pengolahannya dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang. Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari yang berada di sisi timur Kota Semarang merupakan wilayah pemukiman padat penduduk dengan kondisi ekonomi yang sebagian besar adalah usaha skala mikro dan kecil.

### **1.4.2 Tugas Seksi**

Berikut akan dijelaskan tugas seksi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari, yaitu:

- **Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal:**  
Mempunya tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tidak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
- **Seksi Pengolahan Data dan Informasi:**  
Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis

komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing*, serta penyiapan laporan kinerja.

- Seksi Pelayanan:

Mempunyai tugas melakukan urusan 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.

- Seksi Penagihan:

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen penagihan.

- Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, dan penyaluran Surat Perintah pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan pajak lainnya.

- Seksi Ekstensifikasi:

Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak, rekonsiliasi dan Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi usulan pembetulan ketetapan pajak, serta melakukan evaluasi hasil banding.

### **1.5 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari**

Secara administrasi wilayah kerja KPP Pratama Semarang Gayamsari meliputi 3 kecamatan yaitu :

- (1) Kecamatan Genuk (luas 2.738,443 Ha). Kecamatan Genuk memiliki daerah yang paling luas terdiri dari 13 kelurahan yaitu Kelurahan Bangetayu Kulon, Bangetayu Wetan, Banjardowo, Gebangsari, Genuksari, Karangroto, Kudu,

Muktiharjo Lor, Penggaron Lor, Sumbungharjo, Terboyo Kulon, Terboyo Wetan, dan Trimulyo.

- (2) Kecamatan Gayamsari (luas 518,33 Ha) terdiri dari 7 kelurahan yaitu Kelurahan Gayamsari, Kaligawe, Pandean Lamper, Sambirejo, Sawah Besar, Siwalan, dan Tambakrejo.
- (3) Kecamatan Pedurungan (luas 2.071,02 Ha) terdiri dari 11 kelurahan yaitu: Kelurahan Tlogomulyo, Pedurungan Tengah, Pedurungan Tengah, Pedurungan Lor, Pedurungan Kidul, Penggaron Kidul, Plamongsari, Palebon, Gemah, Kalicari, Tlogosari Kulon, dan Muktiharjo Kidul.

Berikut adalah peta wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari :

**Gambar 2.2.**  
**Peta Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari (tanpa skala)**



Sumber : KPP Pratama Semarang Gayamsari, Tahun 2015.

## 1.6 Sumber Daya Manusia Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari

KPP Pratama Semarang Gayamsari memiliki 74 pegawai dengan komposisi 40 pegawai laki-laki (54%) dan 34 pegawai wanita (46%) yang terdiri dari 1 orang kepala kantor, 1 orang kepala subbagian umum, 9 orang kepala seksi, 20 orang *Account Representative*, 28 orang pelaksana, 2 orang juru sita, 11 orang pemeriksa, 1 orang bendahara, dan 1 orang bendahara, dan 1 orang sekretaris. Pada tabel 2.1 dapat dilihat komposisi pegawai KPP Pratama Semarang Gayamsari berdasarkan golongan.

## 1.7 Layanan Unggulan

Berikut adalah pelayanan yang dilakukan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari dan jangka waktu penyelesaiannya.

Tabel 2.1 Layanan Unggulan KPP Pratama Semarang Gayamsari, Tahun 2015

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	1 Hari
2	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kenapa Pajak (PKP)	1 Hari
3	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	7 Hari, 1 Bulan, 6-8 Bulan
4	Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)	3 Minggu
5	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)	9 Bulan
6	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Pasal 22 Impor	5 Hari

7	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Pasal 23	1 Bulan
8	Pelayanan Penyelesaian Permohonan SKB Pemotongan PPh atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto SB yang diterima atau diperoleh dalam pensiun yang pendiriannya telah disahkan oleh Menteri Keuangan	7 Hari
9	Pelayanan Penyelesaian Perohonan SKB PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan	3 Hari
10	Pelayanan Penyelesaian Permohonan SKB PPN atas Bidang Kena Pajak (BKP) tertentu	5 Hari
11	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi	6 Bulan
12	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak yang Tidak Benar	6 Bulan

Sumber : Sie Pelayanan KPP Pratama Semarang Gayamsari, Tahun 2015.