

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA SEMARANG**

#### **2.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) 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 dan kemudian diubah lagi dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014. 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. 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. Kemudian tahun 2013 sampai dengan sekarang, jabatan Kepala Kantor KPP Madya Semarang dijabat oleh Bapak Ramos Irawadi.

## **2.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang**

Visi Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang adalah :

*“MENJADI KANTOR PELAYANAN PAJAK YANG BERINTEGRITAS, PROFESIONAL, DAN HANDAL DALAM MENGHIMPUN PENERIMAAN NEGARA”.*

Visi tersebut diuraikan sebagai berikut :

1. Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang mempunyai kualitas moral diwujudkan dengan sikap jujur, bersih, dapat dipercaya dan mengutamakan kepentingan negara.
2. Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
3. Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.
4. Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman
5. Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang

Dalam rangka mewujudkan Visi tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang melaksanakan Misi:

*"MELAKSANAKAN FUNGSI OPERASIONAL INSTITUSI PERPAJAKAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG SECARA ADIL DAN BERWIBAWA DALAM RANGKA MENUNJANG KEMANDIRIAN BANGSA"*

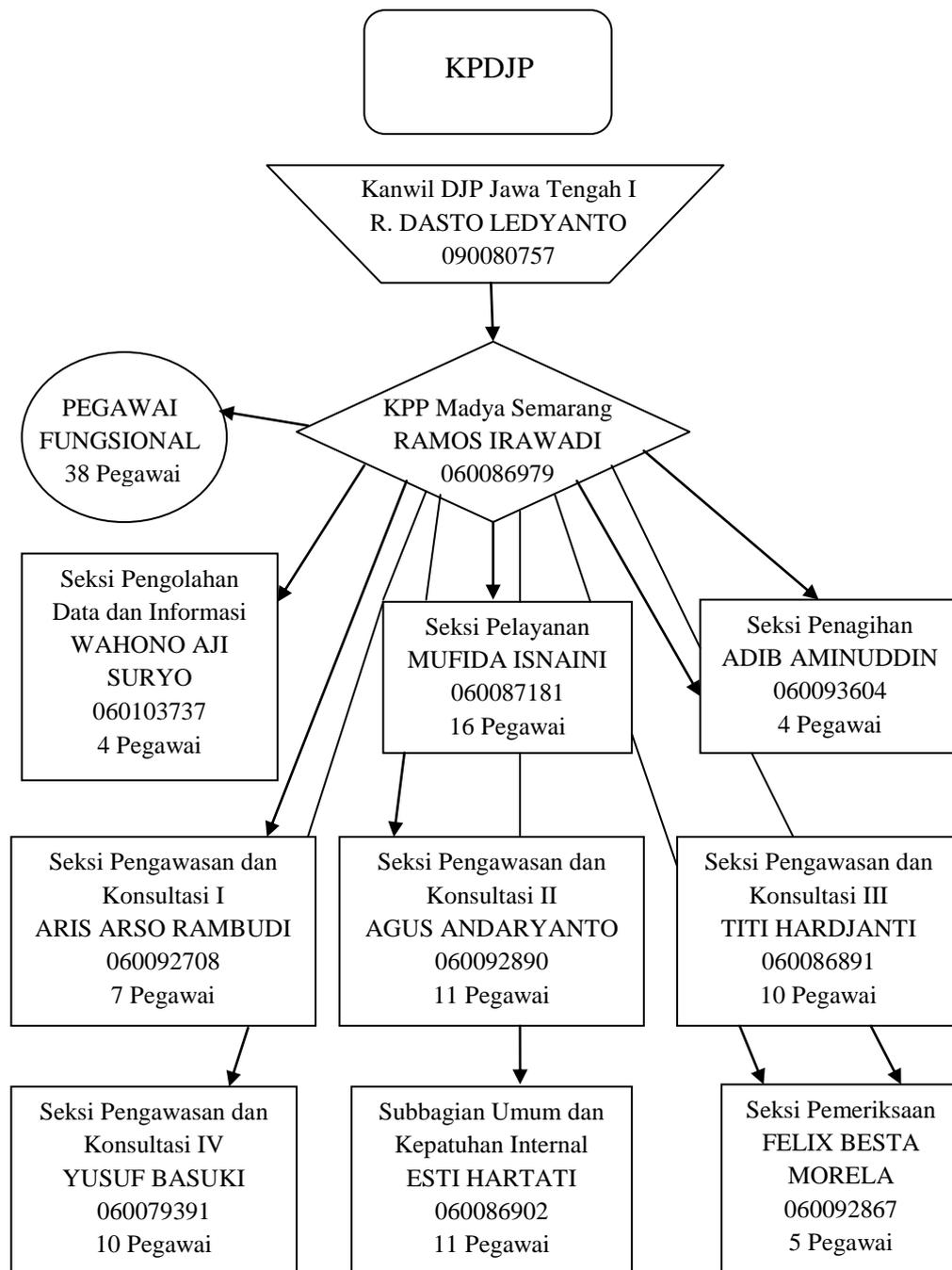
### **2.3 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang**

Struktur Organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme formal tentang bagaimana orang dikelola. Struktur organisasi menjalankan kerangka dan susunan perwujudan pola tetapi hubungan antara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggungjawab yang berbeda-beda. Besar kecilnya organisasi akan mempengaruhi struktur organisasi, semakin besar organisasi struktur organisasinya pun semakin kompleks dan harus dipilih bentuk organisasi yang tepat.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang menerapkan bentuk organisasi garis dan staf, bentuk organisasi ini pada umumnya dianut oleh organisasi yang besar, daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang-bidang tugas yang beranekaragam. Berikut adalah struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang:

Gambar 2.1

## Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang



Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang Tahun 2015

## **2.4 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang**

Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang mempunyai tugas 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.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, dan 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. Pelayanan perpajakan.
6. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.
7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
11. Pembetulan ketetapan pajak, dan
12. Pelaksanaan administrasi kantor.

## **2.5 Tata Kerja Bagian Dalam Struktur Organisasi**

Tugas dan fungsi pokok masing-masing bagian dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya mempunyai tugas menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Wilayah atasannya.

## 2. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas membantu dan menunjang kelancaran tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga.

Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai fungsi:

- a. Membuat rancana kerja subbagian umum
- b. Melakukan penatausahaan surat fungsional pemeriksa lainnya.
- c. Melakukan prosedur penyusunan tanggapan terhadap surat pengaduan anggota masyarakat melalui tromol pos 5000 maupun secara langsung.
- d. Melakukan prosedur penelitian oleh tim peneliti pengaduan masyarakat/tromol pos 5000 dan penyusunan laporan berkala KPP.
- e. Melakukan prosedur penyusunan surat usulan pengangkatan calon pegawai menjadi pegawai negeri sipil dan pelaksanaan pengambilan sumpah pegawai sipil/sumpah jabatan.
- f. Melakukan prosedur permintaan pengujian kesehatan pegawai.
- g. Melakukan prosedur penelitian pendahuluan atas dugaan adanya pelanggaran disiplin pegawai sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980.
- h. Melakukan prosedur penyusunan laporan pemeriksaan sehubungan dengan adanya pelanggaran disiplin pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980
- i. Melakukan prosedur pemberian hukuman atas pelanggaran disiplin pegawai dan usulan pemberitahuan pegawai sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1979.
- j. Melakukan prosedur penjatuhan hukuman disiplin berupa peringatan tertulis sesuai Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/KMK.01/UP.6/1985.

- k. Melakukan prosedur pemberhentian gaji dan tunjangan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran sesuai Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/KMK.01/UP.6/1985.
  - l. Melakukan prosedur pembuatan rekapitulasi laporan bulanan ketertiban pegawai.
  - m. Melakukan penegakan disiplin kepada para pegawai berdasarkan peraturan kepegawaian yang berlaku.
  - n. Melakukan prosedur usul kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala pegawai, dan pemberian izin cuti pegawai.
  - o. Melakukan prosedur pembuatan daftar urut kepangkatan pegawai.
  - p. Melakukan prosedur penyelesaian daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP 3) pegawai.
  - q. Melakukan prosedur laporan perkawinan pertama pegawai.
  - r. Melakukan prosedur permintaan kartu pegawai, kartu istri/kartu suami.
  - s. Melakukan prosedur pengajuan usul peserta pendidikan di luar negeri dan pengusulan calon peserta diklat.
  - t. Melakukan prosedur penertiban izin melanjutkan pendidikan di luar kedinasan.
  - u. Melakukan prosedur permohonan izin beristeri lebih dari satu dan izin untuk melakukan perceraian bagi pegawai negeri sipil.
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling, serta pengelolaan kinerja organisasi.

Fungsi Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan kompilasi estimasi potensi dan realisasi penerimaan pajak berdasarkan potensi dan perkembangan ekonomi Wajib Pajak.
- b. Melaksanakan dukungan ketersediaan data dan informasi perpajakan, peminjaman dan penyaluran data perpajakan.
- c. Melaksanakan perekaman, pengolahan perbaikan dan pemanfaatan data perpajakan baik secara sistem maupun manual, serta melaksanakan perlindungan data perpajakan.
- d. Melaksanakan tata usaha penerimaan perpajakan dan konsep perhitungan bagi hasil dengan Pemerintah Daerah.
- e. Melaksanakan dukungan pemeliharaan perangkat keras, perangkat lunak, aplikasi/sistem, sarana pendukung, dan jaringan komputer di lingkungan KPP.
- f. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pemeliharaan perangkat keras, perangkat lunak, aplikasi/sistem, sarana pendukung, dan jaringan komputer di lingkungan KPP.
- g. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan basis data, back up data, transfer data dan recovery data di lingkungan KPP.
- h. Melaksanakan penyajian data dan informasi perpajakan
- i. Melaksanakan identifikasi dan pemantauan data serta informasi perpajakan yang tersebar di media internet.
- j. Menindaklanjuti pelaksanaan kerjasama perpajakan dalam rangka pengumpulan data dan informasi perpajakan dengan ILAP.
- k. Mengelola dan menyalurkan data/alat keterangan (alket).
- l. Melaksanakan pengelolaan proses penugasan (*assignment*) Wajib Pajak kepada pegawai yang ditunjuk.
- m. Melaksanakan bantuan dan dukungan teknis pengunduhan dan/atau pengunggahan data yang dilakukan pada saat kegiatan

pemeriksaan, kegiatan pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

- n. Mengelola penyusunan konsep Kontrak Kinerja Kemenkeu-Three di Lingkungan KPP.
- o. Mengkoordinasi penyusunan dan mereview konsep Kontrak Kinerja Kemenkeu-*Four* dan Kemenkeu-*Five* di lingkungan KPP.
- p. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Pengelolaan Kinerja.
- q. Melaksanakan penghitungan Capaian Kinerja Pegawai Pejabat Eselon III, Para Pejabat Eselon IV, Fungsional dan Pelaksana di KPP.
- r. Mengelola penyiapan konsep Laporan Capaian IKU Kemenkeu-Three.
- s. Mengkoordinasikan pelaksanaan sosialisasi dan diseminasi sistem manajemen kinerja berbasis *Balance Score Card* (BSC) di lingkungan KPP.
- t. Mengkoordinasikan pendokumentasian pengelolaan kinerja organisasi di KPP.
- u. Mengelola penyusunan konsep Penetapan Kinerja dan Laporan Kinerja KPP sebagai bahan masukan untuk penyusunan, Penetapan Kinerja dan Laporan Kinerja Kanwil DJP.

#### 4. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

#### 5. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan

aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

Seksi Penagihan mempunyai fungsi:

- a. Membuat rencana kerja seksi penagihan.
- b. Melakukan penyesuaian rencana kerja tahunan seksi penagihan.
- c. Melakukan prosedur penatausahaan surat ketetapan pajak (SKP), surat tagihan pajak (STP), surat tanda terima setoran (STTS), surat setoran bea (SSB) beserta bukti pemindahbukuan (PBK) dalam rangka pengawasan tunggakan dan angsuran/pelunasan pajak.
- d. Melakukan prosedur penatausahaan surat keputusan keberatan atau putusan banding dan surat keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi (belum termasuk keputusan pengurangan PBB).
- e. Melakukan prosedur penatausahaan surat keputusan pembetulan.
- f. Melakukan prosedur permohonan angsuran/penundaan pembayaran piutang pajak dari wajib pajak.
- g. Melakukan prosedur penerbitan surat teguran.
- h. Melakukan prosedur penerbitan pelaksanaan surat paksa.
- i. Melakukan prosedur penerbitan dan pelaksanaan surat perintah melakukan penyitaan (SPMP).
- j. Melakukan prosedur penerbitan surat permintaan pemblokiran rekening wajib pajak kepada pimpinan bank.
- k. Melakukan prosedur penerbitan surat permintaan jadwal waktu dan tempat lelang.
- l. Melakukan prosedur penerbitan pengumuman lelang dan surat kesempatan terakhir bagi wajib pajak (s.5.0.23.82 berdasarkan lamp. Kep. Dirjen Pajak No KEP-645/PJ./2001).
- m. Melakukan prosedur penerbitan surat keputusan pencabutan sita/pemblokiran dan pembatalan lelang harta wajib pajak.

- n. Melakukan prosedur penerbitan surat perintah penagihan seketika dan sekaligus (SPPSS) terhadap wajib pajak tertentu.
  - o. Melakukan prosedur pembuatan usulan pencegahan dan penyanderaan terhadap wajib pajak tertentu.
  - p. Melakukan prosedur penatausahaan surat lain-lain untuk seksi penagihan.
  - q. Melakukan prosedur pengelolaan piutang pajak yang diperkirakan tidak dapat ditagih.
  - r. Melakukan prosedur penerimaan daftar pengantar petikan salinan surat keputusan menteri keuangan tentang penghapusan piutang pajak.
  - s. Melakukan prosedur penerbitan nota perhitungan surat tagihan pajak bunga penagihan.
  - t. Melakukan prosedur penagihan pajak seketika dan sekaligus.
  - u. Melakukan prosedur pembatalan pengumuman lelang.
  - v. Melakukan prosedur pemantauan pelaksanaan lelang.
  - w. Melakukan prosedur menjawab konfirmasi data tunggakan wajib pajak.
  - x. Melakukan prosedur pengusulan pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak (*delinquency audit*).
  - y. Melakukan prosedur penerbitan surat tagihan pajak PBB.
6. Seksi Pemeriksaan
- Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan

ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.

Seksi Pengawasan dan Konsultasi mempunyai fungsi:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak (PPH, PPN, PPnBM, PBB, BPHTB, dan pajak lainnya).
- b. Bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan.
- c. Penyusunan profil wajib pajak.
- d. Analisis kerja wajib pajak.
- e. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi.
- f. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III dan IV

Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III dan IV masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

9. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 Pasal 68 mengatur bahwa:

1. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
2. Setiap kelompok tersebut pada ayat (1) dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah dan Kepala KPP yang bersangkutan.

3. Jumlah Jabatan fungsional tersebut pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
4. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## **2.6 Keadaan Personalia Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang**

Jumlah pegawai yang sekarang bertugas pada Kantor Pelayanan Pajak Madya sebanyak 90 pegawai, dengan rincian sebagai berikut :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin
  - a. Laki – laki : 85 orang
  - b. Perempuan : 33 orang
2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan
  - a. S2 : 30 orang
  - b. S1 : 59 orang
  - c. D3 : 19 orang
  - d. D1 : 8 orang
  - e. SMA : 2 orang
3. Berdasarkan Pangkat dan Golongan
  - a. Golongan I : -
  - b. Golongan II : 22 orang
  - c. Golongan III : 85 orang
  - d. Golongan IV : 11 orang