

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM

TEMPAT PELAKSANAAN PENELITIAN

2.1 Sejarah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

Sejak tahun 1983, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi di bidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi dibidang peraturan perundang-undangan dengan menerapkan sistem self assesment serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan kantor inspeksi pajak menjadi kantor pelayanan pajak (KPP).

Seiring dengan berjalannya waktu ternyata struktur organisasi KPP yang berdasarkan jenis pajak mengakibatkan duplikasi pekerjaan, tidak efisien, serta cenderung menyulitkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, tidak adanya petugas khusus yang memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak mengakibatkan komunikasi antara wajib pajak dengan fiskus menjadi tidak efektif. Sebelum tahun 2000 DJP telah mencanangkan pelayanan dan pengawasan secara khusus terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan bagi 100 pembayar pajak terbesar di setiap KPP, dan sejak tahun 2001 direktur jendral pajak telah mengintruksikan kepada seluruh jajaran kantor unit vertical DJP untuk mengusai permasalahan Wajib Pajak yang diadministrasikannya. Program ini dikenal dengan nama *Knowing Your Taxpayers*



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

yang merupakan salah satu program cetak biru (*blue print*) DJP. Dalam rangka mensukseskan program pengawasan 100 Wajib Pajak terbesar dan *Knowing your Taxpayers* tersebut, pimpinan DJP mengintruksikan untuk melakukan pelayanan dan pengawasan secara intensif terhadap 100 Wajib Pajak terbesar di masing-masing KPP. Konsep ini merupakan cikal bakal munculnya fungsi *Account Representative* di KPP Wajib Pajak Besar yang terdiri pada tahun 2002.

Pembentukan Kanwil DJP wajib pajak besar diawali dengan dibentuknya Kanwil XIX DJP wajib pajak besar berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/kmk.01.2002 tanggal 27 februari 2002 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Kanwil II DJP Riau dan Kepulauan Riau di ubah menjadi Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau tahun 2007 adalah :

- a) Modernisasi administrasi perpajakan.
- b) Meningkatkan pelayanan
- c) Meningkatkan pengawasan secara individual
- d) Meningkatkan citra DJP

Konsep: Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau dan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan mengkonsentrasikan sejumlah Wajib Pajak di daerah Pekanbaru dengan cara pelayanan dan pengawasan modern dalam suatu wadah yang terkendali (*Controlled Environment*). Ciri-ciri: Organisasi Kanwil DJP Riau dan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan disusun berdasarkan fungsi, yang meliputi fungsi penyuluhan, pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Seorang staf DJP (Account Representative) akan bertanggung jawab melayani dan mengawasi seluruh hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak tertentu sehingga Wajib Pajak akan mendapat kemudahan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya.
2. Fungsi keberatan dan penyidikan Wajib Pajak berada di Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau sementara fungsi penyuluhan, pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan Waji Pajak berada di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik, DJP memerlukan dukungan teknologi informasi yang memadai. Selain dengan perkembangan teknologi informasi dan organisasi DJP, Sistem informasi Perpajakan (SIP), yang digunakan sejak tahun 1994, sudah tidak memadai untuk melayani dan mengawasi Waji Pajak secara menyeluruh. Oleh karena itu dalam pembentukan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan pada tahun 2008, SIP dikembangkan menjadi Sistem informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD) yang berbasis struktur organisasi berdasarkan fungsi.

Dengan berkembangnya teknologi maka SIPMOD dikembangkan menjadi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP). Selain itu, masih terdapat kelemahan dalam sistem pelaporan Wajib Pajak yaitu pelaporan secara manual mengharuskan fiskus untuk melakukan perekaman ulang yang rawan kesalahan serta memerlukan sumber daya yang tidak sedikit. Melalui pengembangan teknologi informasi, DJP mengembangkan beberapa program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak berupa e-filing.

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam sistem pembayaran pajak juga ditemukan beberapa masalah antara lain pemalsuan Surat Setoran Pajak (SSP). Untuk mencegah hal ini, DJP mengusulkan program reformasi yang dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada gilirannya dapat menghasilkan tambahan penerimaan pajak. Pajak reformasi dimaksud menjadi landasan bagi program reformasi yang lebih luas di tahun-tahun mendatang.

Dalam konteks program reformasi ekonomi Indonesia yang didukung oleh IMF, Bank Dunia dan Badan-badan internasional lainnya, pemerintah bertujuan untuk mencapai pengetahuan fiskal yang signifikan dengan cara mengurangi defisit yang semula diperkirakan sebesar 3,75 % dari PDB dalam tahun 2001 menjadi 2,5 % di tahun 2002. Untuk mencapai pengurangan tersebut, telah diidentifikasi empat kebijakan strategis DJP yaitu :

1. Membentuk KPP Pratama Pekanbaru Senapelan di dalam organisasi DJP untuk mengadministrasikan sejumlah kecil WP yang secara kolektif memberikan sumbangan penerimaan terbesar.
2. Merancang sistem otomasi baru dengan Direktorat Jendral Anggaran (DJA) untuk memproses konfirmasi pembayaran pajak dan surat pemberitahuan yang memungkinkan bank untuk menginformasikan pembayaran pajak kepada otoritas DJP dalam waktu 24 jam serta mempercepat proses pencatatan penerimaan pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

2.2 Visi dan Misi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

2.2.1 Visi:

Menjadi institusi penghimpunan penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

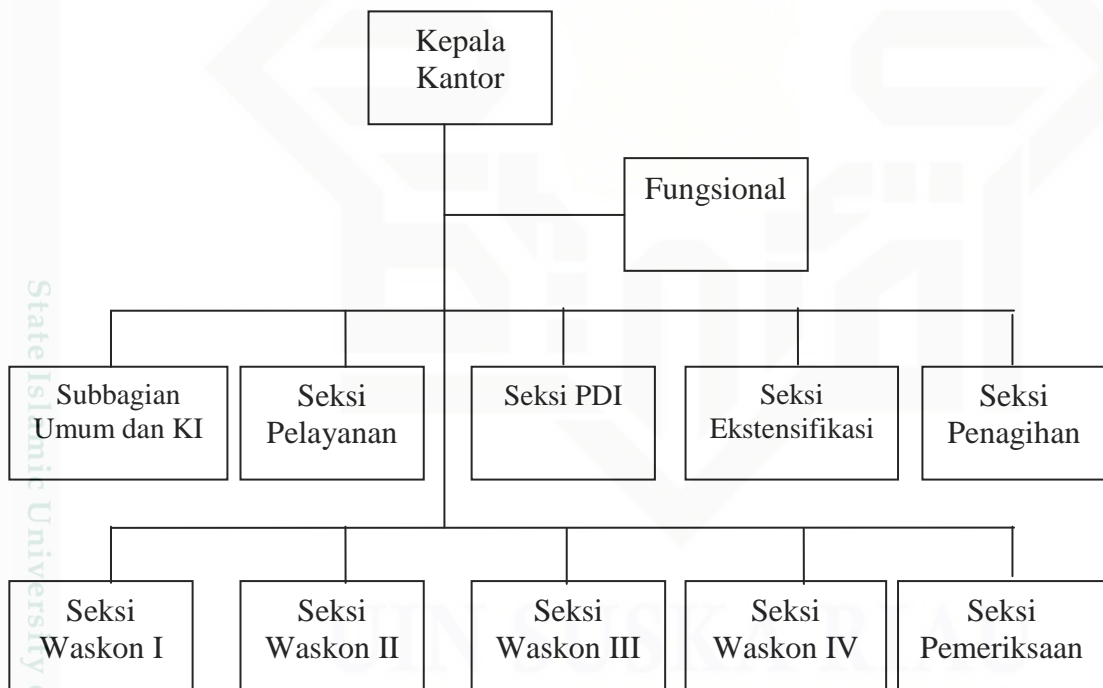
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.2.2 Misi:

- Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:
- Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil.
- Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
- Aparatur pajak yang berintegritas, kompetendan professional.

2.3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Gambar II.1
Struktur organisasi instansi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan



Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

2.4 Tugas Pokok Setiap Seksi/Unit Kerja

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis mencari informasi pada Seksi Pelayanan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru Senapelan dikepalai oleh Drs. Halim Hasibuan, M.M sebagai kepala kantor yang dalam pelaksanaannya dibantu beberapa seksi, yang terdiri dari :

- a) Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
- b) Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
- c) Seksi Pelayanan
- d) Seksi Penagihan
- e) Seksi Pemeriksaan
- f) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
- g) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- h) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
- i) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
- j) Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
- k) Fungsional Pemeriksa Pajak

Adapun tugas pokok pada masing-masing seksi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan adalah sebagai berikut :

2.4.1. Kepala Kantor

Pemimpin serta penanggung jawab secara keseluruhan di semua bagian atau bidang, memberikan motivasi, semangat, pembinaan, pengawasan, serta kebijaksanaan kepada semua seksi supaya terbenyuknya kerjasama yang efisien dalam team dan tercapainya tujuan kerja.

2.4.2. Sub Bagian Umum

- a. Pelayanan dan kesekretarian terutama dalam hal pengaturan kegiatan usaha dan kepegawaian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Melakukan urusan keuangan
- c. Melakukan urusan rumah tangga serta perlengkapan

2.4.3. Seksi pelayanan

- a. Penetapan dan penertiban produk hukum perpajakan
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
- c. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat-surat lainnya
- d. Penyuluhan perpajakan
- e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak
- f. Kerja sama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku

2.4.4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

- a. Pengumpulan data
- b. Pengolahan data
- c. Penyajian informasi perpajakan
- d. Perekaman dokumen perpajakan
- e. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan
- f. Pengalokasian penatausahaan bagi hasil pajak bumi dan bangunan (PBB), dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB)
- g. Pelayanan dukungan teknis komputer
- h. Pemantauan aplikasi e-SPT dan E-filling
- i. Penyiapan laporan kinerja

2.4.5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

- a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Pendatan objek pajak
- c. Penilaian objek pajak
- d. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2.4.6. Seksi Penagihan

- a. Pelaksanaan penatausahaan penagihan aktif
- b. Penagihan piutang pajak
- c. Penundaan dan pengangsuran tunggakan pajak
- d. Usulan penghapusan piutang pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2.4.7. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan
- b. Pengawasan pelaksanaan aturam pemeriksaan
- c. Penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak
- d. Administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya

2.4.8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak yaitu PPh, PPN, PBB, BPHTB dan lainnya
- b. Bimbingan dan himbauan kepada wajib pajak
- c. Penyusunan profil wajib pajak
- d. Analisis kerja wajib pajak
- e. Rekonsiliasi dan wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi