

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.

BAB II

GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN

1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak 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 Kantor Pelayanan Pajak (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 Direktorat Jendral Pajak telah mengintruksikan kepada seluruh jajaran kantor unit

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.

vertical DJP untuk mengusai permasalahan Wajib Pajak yang diadministrasikannya. Program ini dikenal dengan nama *Knowing Your Taxpayers* 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 pada tahun 2007 adalah:

1. Modernisasi administrasi perpajakan.
2. Meningkatkan pelayanan
3. Meningkatkan pengawasan secara individual
4. Meningkatkan citra DJP

Konsep:

Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau dan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan mengkonsentrasikan sejumlah Wajib Pajak di daerah Pekanbaru

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.

dengan cara pelayanan dan pengawasan modern dalam suatu wadah yang terkendali (*Controlled Vironment*).

Ciri-ciri :

Organisasi Kanwil DJP Riau dan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan disusun berdasarkan fungsi, yang meliputi fungsi penyuluha, pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan;

1. Seorang staf DJP (*Account Representative*) akan bertanggung jawab melayani dan mengawasi seluruh hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak tertentu sehingga Wajb 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.

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.

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-filling.

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 Produk Domestik Bruto (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.

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. 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.
3. Mengembangkan rencana pemeriksaan nasional yang akan menetapkan jumlah dan jenis pemeriksaan yang akan dilakukan dalam berbagai kelompok wajib pajak berdasarkan target pemeriksaan yang mencakup 15% dari jumlah WP Besar dan menengah serta pelaksanaan pemeriksaan berdasarkan kriteria seleksi berlandaskan informasi dari pihak lainnya, misalnya informasi dari Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC). Kegiatan pengembangan pemeriksaan meliputi pembangunan sistem elektronik agar data PEB, PIB, PPh Pasal 22, PPN dan PPh BM, dan informasi lainnya dapat diperoleh DJP dalam waktu singkat dan akurat.
4. Mempersiapkan rencana penagihan tunggakan pajak yang dapat mengurangi jumlah saldo tunggakan pajak dari 1000 (seribu) penunggakan pajak sebesar 25% dalam tahun 2002.

1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Visi adalah suatu tujuan yang ingin dicapai suatu perusahaan.

Visi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yaitu: Menjadi institusi penghimpunan penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

Misi adalah langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut.

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.

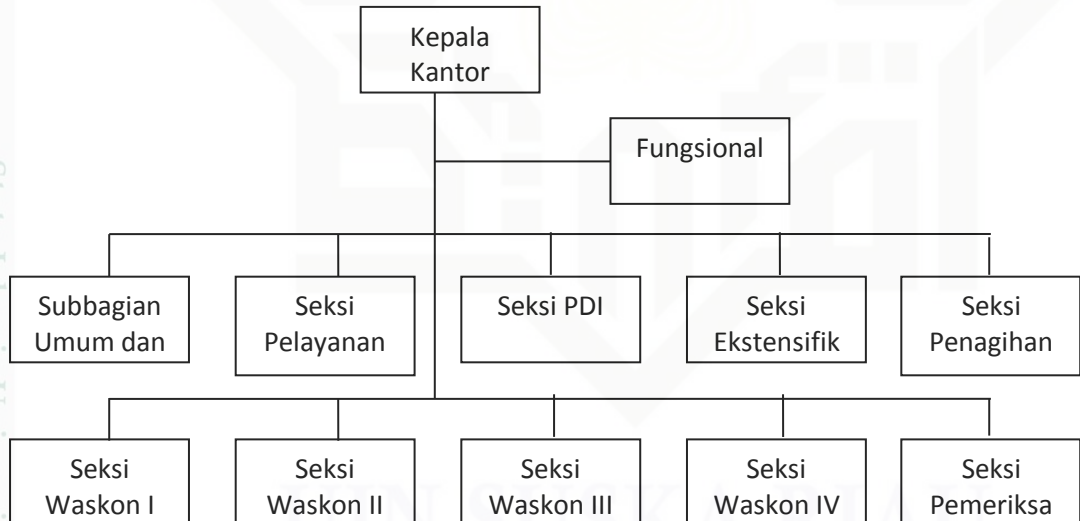
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Misi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, yaitu:
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, kompetendan professional.
4. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

1.3 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Gambar 2.1
Struktur organisasi instansi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan



Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan 2017

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.

1.4 Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

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

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. Sub Bagian Umum

- a. Pelayanan dan kesekretarian terutama dalam hal pengaturan kegiatan usaha dan kepegawaian
- b. Melakukan urusan keuangan
- c. Melakukan urusan rumah tangga serta perlengkapan

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

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.

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

5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

- a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan
- b. Pendatan objek pajak
- c. Penilaian objek pajak
- d. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

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

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.

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

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