

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak adalah sebuah Direktorat Jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan.<sup>41</sup>

##### 1. Visi Direktorat Jenderal Pajak

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

##### 2. Misi Direktorat Jenderal Pajak

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, kompeten dan profesional; dan
- Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

Dalam melaksanakan tugasnya, Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan fungsi:

- Penyiapan perumusan kebijakan Departemen Keuangan di bidang perpajakan;
- Pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan;
- Perumusan standar, norma, pedoman, kriteria, dan prosedur di bidang perpajakan;
- Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perpajakan;
- Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal.<sup>42</sup>

<sup>41</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Direktorat\\_Jenderal\\_Pajak](https://id.wikipedia.org/wiki/Direktorat_Jenderal_Pajak), (diakses 25 Desember 2016).

<sup>42</sup> [http://www.pajak.go.id/visi\\_dan\\_misi](http://www.pajak.go.id/visi_dan_misi), (diakses 21 Februari 2017).



- e. 1958 – Djawatan Pajak dibawah vertikal langsung Departemen Keuangan;
- f. 1964 – Djawatan Pajak berubah menjadi Direktorat Pajak dibawah pimpinan Menteri Urusan Pendapatan Negara;
- g. 1965 – Direktorat IPEDA dibawah Ditjen Moneter;
- h. 1966 – Direktorat Pajak diubah menjadi Direktorat Jenderal Pajak;
- i. 1976 – Direktorat IPEDA dialihkan ke Direktorat Jenderal Pajak;
- j. 1983 – *Tax Reform* I berlakunya Self Assesment;
- k. 1985 – IPEDA berganti nama menjadi Direktorat PBB;
- l. 2000 – *Tax Reform* II;
- m. 2002 – Modernisasi Birokrasi.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan institusi penting di negara ini dimana saat ini dipercaya mengumpulkan sekitar 80% dari dana APBN, ternyata mempunyai sejarah panjang sejak sebelum proklamasi kemerdekaan RI.

## B. Sejarah Singkat DJP

### 1. Pra Proklamasi Kemerdekaan RI

Pada zaman penjajahan Belanda, tugas pemerintahan dalam moneter dilaksanakan oleh Departemen *Van Financien* dengan dasar hukumnya yaitu *Staatsblad* 1924 Number 576, Artikel 3. Pada masa penguasaan Jepang, Departemen *Van Financien* di ubah namanya menjadi *Zaimubu*. Djawatan-Djawatan yang mengurus penghasilan negara seperti Djawatan Bea Cukai, Djawatan Pajak, serta Djawatan Pajak Hasil Bumi. Ketiganya digabungkan dan berada di bawah seorang pimpinan dengan nama Syusekatjo.

### 2. Periode 1945 – 1959

Maklumat Menteri Keuangan Nomor 1 Tanggal 5 Oktober 1945 yang menyatakan bahwa seluruh Undang-Undang atau peraturan tentang perbendaharaan Keuangan Negara, pajak, lelang, bea dan cukai, pengadaan candu dan garam tetap menggunakan Undang-Undang atau peraturan yang ada sebelumnya sampai dengan dikeluarkannya peraturan-peraturan yang baru dari



pemerintahan Indonesia. Sedangkan Penetapan Pemerintah tanggal 7 November 1945 No. 2/SD. memutuskan bahwa urusan bea ditangani Departemen Keuangan Bahagian Pajak mulai tanggal 1 Nopember 1945 sesuai dengan Putusan Menteri Keuangan tanggal 31 Oktober 1945 No. B.01/01. Akhir tahun 1951 Kementerian Keuangan Indonesia mengadakan perubahan di mana Djawatan Pajak, Djawatan Bea dan Cukai dan Djawatan Pajak Bumi di bawah koordinasi Direktur Iuran Negara.

### 3. Periode 1960 – 1994

Tahun 1964 Djawatan Pajak di ubah menjadi Direktorat Pajak yang berada di bawah pimpinan Pembantu Menteri Urusan Pendapatan Negara. Kemudian pada tahun 1966 berdasarkan Keputusan Presidium Kabinet No. 75/U/KEP/11/1966 tentang Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Departemen-Departemen, Direktorat Jenderal Pajak diubah menjadi Direktorat Jenderal Pajak yang membawahi Sekretariat Direktorat Djenderal, Direktorat Pajak Langsung, Direktorat Pajak Tidak Langsung, Direktorat Perentjanaan dan Pengusutan, dan Direktorat Pembinaan Wilayah.

Tugas DJP sesuai amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan. Dalam mengemban tugas tersebut, DJP menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan di bidang perpajakan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan;
3. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perpajakan;
4. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perpajakan; dan
5. Pelaksanaan administrasi DJP.

### C. Sejarah Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau

Sejalan dan searah dengan reformasi di Direktorat Jenderal Pajak, demikian juga yang terjadi di Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau. Sesuai dengan Peraturan Menteri keuangan (PMK) Nomor 131/PMK.01/2006 tentang Organisasi

dan Tata Kerja Departemen Keuangan dan PMK Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, maka terbitlah Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-1/PJ/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Dalam Rangka Reorganisasi Kantor Pusat dan Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Semula Kanwil DJP Sumatera Bagian Tengah yang akhirnya dipecah bersamaan dengan terbentuknya Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau meliputi 2 Kantor Pelayanan Pajak Madya dan 12 Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

#### **D. Wilayah Kerja**

Wilayah kerja Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepulauan Riau (Kanwil DJP Riau dan Kepri) meliputi seluruh wilayah administratif Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.

#### **E. Daftar Kantor Pelayanan Pajak di bawah Kerja Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau:**

Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau membawai 14 Kantor Pelayanan Pajak yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru
2. Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan
4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.
5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara
6. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan
7. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Pinang
9. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Balai Karimun (TBK)
10. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai
11. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalan Kerinci (Pangker)
12. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat
13. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

#### 14. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis

Terdapat beberapa bagian atau bidang dalam pelaksanaan tugas di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yaitu Bagian Umum, Bidang Dukungan Teknis dan Konsultasi, Kerja Sama, Ekstentifikasi, Penilaian, Bidang Pemeriksaan, Penyidik, dan Penagihan Pajak, Bidang Pengurangan, Keberatan dan Banding serta Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat.

Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Wilayah di pimpin oleh seorang kepala Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau terdiri dari<sup>43</sup>:

##### 1. Bagian Umum

Bagian Umum terdiri dari:

- a. Subbagian Kepegawaian;
- b. Subbagian Keuangan;
- c. Subbagian Bantuan Hukum, Pelaporan dan Kepatuhan Internal; dan
- d. Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga.

##### 2. Bidang Data dan Pengawasan Potensi Perpajakan (DP3)

Bidang Data dan Pengawasan Potensi Perpajakan terdiri dari:

- a. Seksi Data dan Potensi;
- b. Seksi Bimbingan Pengawasan;
- c. Seksi Dukungan Teknis Komputer.

##### 3. Bidang Pemeriksaan, Penagihan Pajak, Intelijen dan Penyelidikan (P2IP)

Bidang Pemeriksaan, Penagihan Pajak, Intelijen dan Penyelidikan terdiri dari:

- a. Seksi Administrasi dan Bimbingan Pemeriksaan;
- b. Seksi Bimbingan Penagihan;

<sup>43</sup> Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/Pmk.01/2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

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.

c. Seksi Intelijen; dan

d. Seksi Administrasi Bukti Permulaan dan Penyidikan.

4. Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (P2Humas)

Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat terdiri dari:

- a. Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen;
- b. Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi; dan
- c. Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat.

5. Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan (KBP)

Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan terdiri dari:

- a. Seksi Keberatan, Banding dan Pengurangan I;
- b. Seksi Keberatan, Banding dan Pengurangan II;
- c. Seksi Keberatan, Banding dan Pengurangan III; dan
- d. Seksi Evaluasi Keberatan, Banding dan Pengurangan.

6. Bidang Pendaftaran, Ekstentifikasi, dan Penilaian (PEP)

Bidang Pendaftaran, Ekstentifikasi, dan Penilaian dari:

- a. Seksi Bimbingan Pendaftaran;
- b. Seksi Bimbingan Ekstentifikasi; dan
- c. Seksi Bimbingan Pendataan, Penilaian dan Pengenaan.

Terkhususnya dalam Bidang Humas menjalankan fungsi sebagai berikut:

Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (P2Humas) mempunyai tugas melaksanakan bimbingan dan pemantauan penyuluhan, pelayanan, dan konsultasi perpajakan, melaksanakan hubungan masyarakat, serta melaksanakan penyuluhan dan pelayanan perpajakan yang menjadi tanggung jawab Kantor Wilayah. Dalam melaksanakan tugas Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

- a. pemberian bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis penyuluhan perpajakan;
- b. pemberian bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis pelayanan perpajakan;
- c. pemberian bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis konsultasi perpajakan;

## 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. pelaksanaan hubungan masyarakat;
- e. pelaksanaan pelayanan dan penyuluhan perpajakan;
- f. pelaksanaan penyeragaman penafsiran ketentuan perpajakan;
- g. pemeliharaan pemutakhiran *website* atau panduan informasi perpajakan melalui sarana publikasi lainnya;
- h. pengelolaan pengaduan Wajib Pajak mengenai pelayanan dan teknis perpajakan;
- i. bimbingan dan pelaksanaan pengelolaan dokumen di Kantor Wilayah; dan
- j. pelaksanaan kerja sama perpajakan.

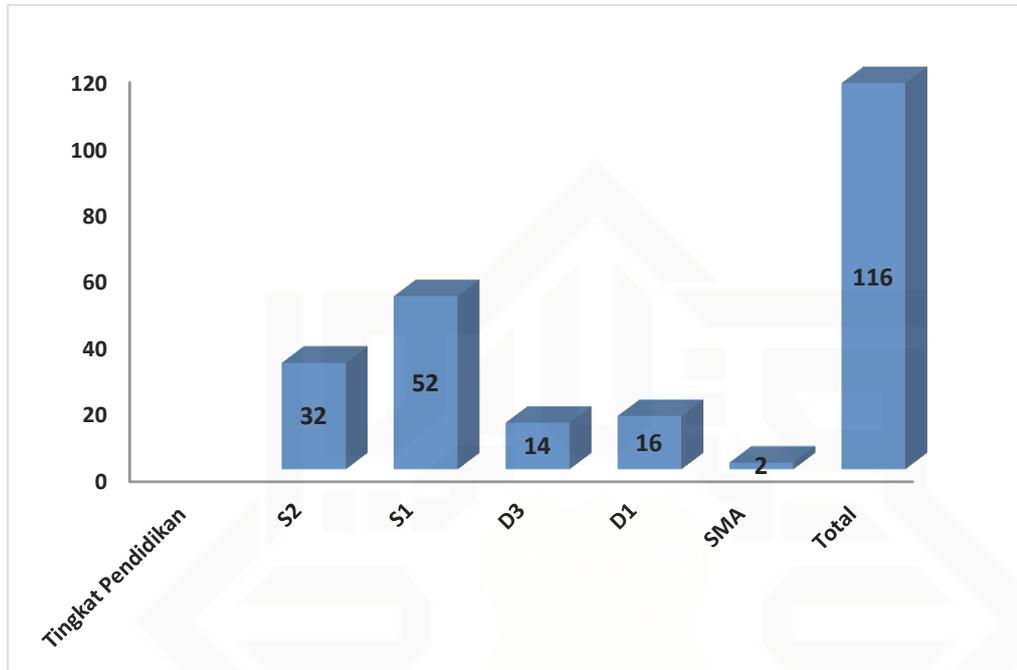
Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat terdiri dari:

- a. Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen;
  - b. Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi; dan
  - c. Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat.
1. Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen mempunyai tugas melakukan bimbingan dan bantuan penyuluhan, pemeliharaan dan pemutakhiran *website*, bimbingan dan pelaksanaan pengelolaan dokumen di Kantor Wilayah, pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis penyuluhan dan pengelolaan dokumen, serta pemutakhiran panduan informasi perpajakan.
  2. Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi  
Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi mempunyai tugas melakukan bimbingan pelayanan perpajakan, teknis konsultasi, urusan penyeragaman penafsiran ketentuan perpajakan, pengelolaan pengaduan Wajib Pajak mengenai pelayanan dan teknis perpajakan, serta pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis pelayanan dan konsultasi perpajakan.
  3. Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melakukan kerja sama di bidang perpajakan, dan melakukan urusan hubungan masyarakat meliputi penyampaian informasi, peningkatan citra, pengoperasian dan pemeliharaan layanan interaktif (*call center*).

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

**F. Demografi Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau**

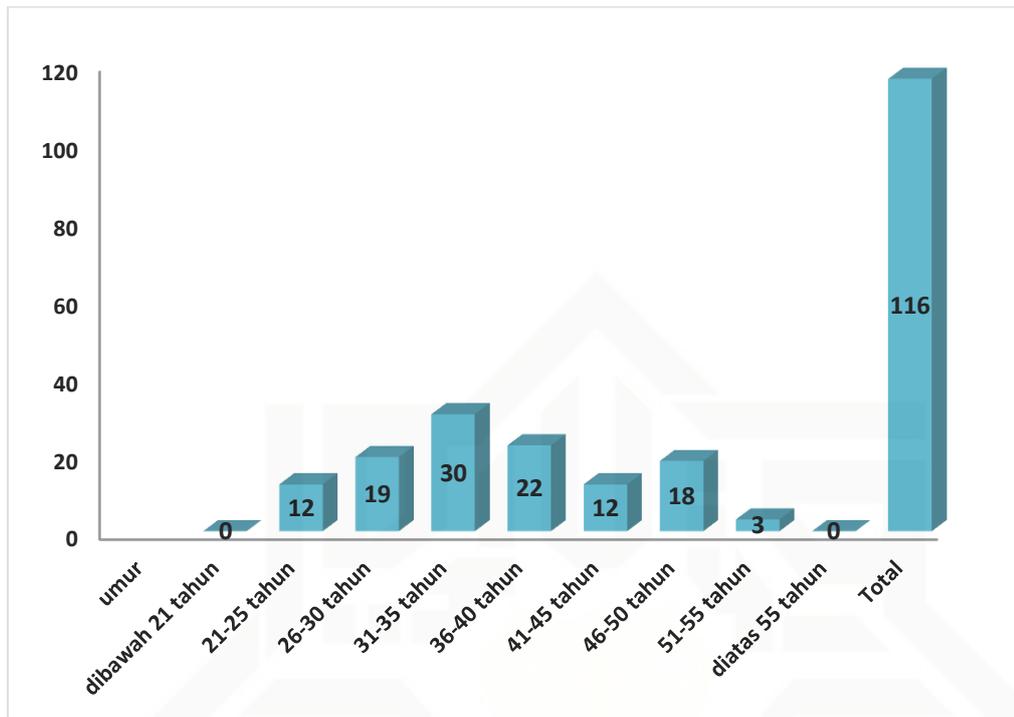


Gambar 2.1 : Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau

Sumber : Arsip Kepegawaian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau

Pendidikan merupakan salah satu faktor untuk memperoleh ilmu dan mendapatkan tempat kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Selain itu pendidikan akan menentukan dimana seorang pekerja akan ditempatkan. Dilihat dari keberagaman latar pendidikan pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau, terlihat dari penjelasan grafik diatas latar belakang pendidikan Strata 1 (S1) merupakan tingkat pendidikan yang mendominasi dari keseluruhan pegawai, selanjutnya disusul tingkat pendidikan Strata 2 (S2), Diploma 1 (D1), Diploma 3 (D3), dan yang terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA).

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



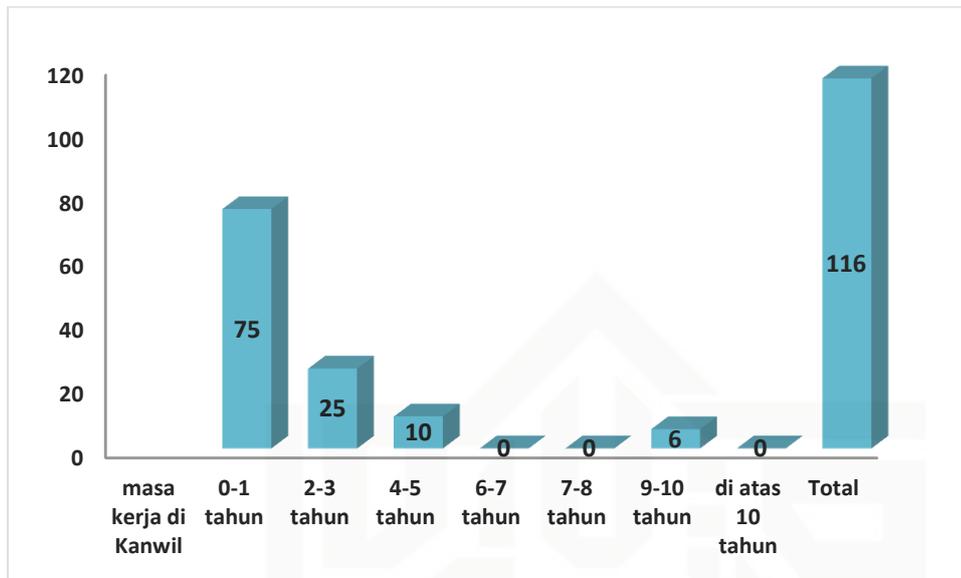
Gambar 2.2 : Komposisi Umur Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau

*Sumber : Arsip Kepegawaian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau*

Seluruh pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau memiliki komposisi umur yang berbeda. Dari perolehan data arsip kepegawaian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau bisa dilihat bagaimana komposisi umur dari seluruh pegawai. Jumlah pegawai diantara 31-35 tahun sangat mendominasi dari keseluruhan jumlah pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau. Selanjutnya jumlah pegawai yang umurnya 21 sampai pegawai yang berumur 55 tahun pendistribusian sesuai dengan jumlah pegawai yang dijelaskan oleh grafik diatas.

#### 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



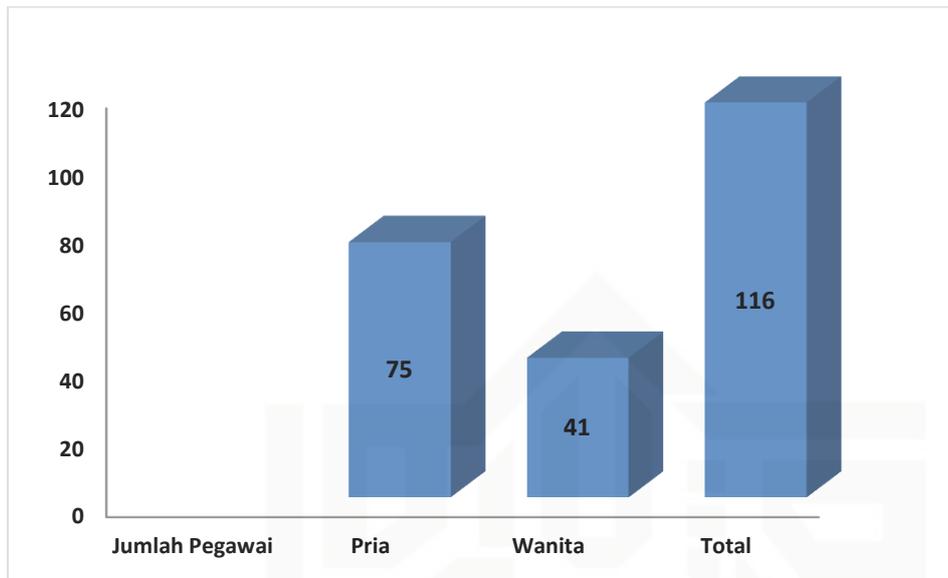
Gambar 2.3 : Masa Kerja Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau

*Sumber : Arsip Kepegawaian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau*

Masa kerja merupakan seberapa lama seorang pegawai telah berkontribusi dalam memberikan hasil kerja kepada tempat dimana seorang pegawai bekerja. Masa kerja pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau yaitu dimulai masa kerja paling sedikit dan masa kerja yang paling dominan, kemudian dilanjutkan tahun-tahun berikutnya.

## 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.



Gambar 2.4 : Jenis Kelamin Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau

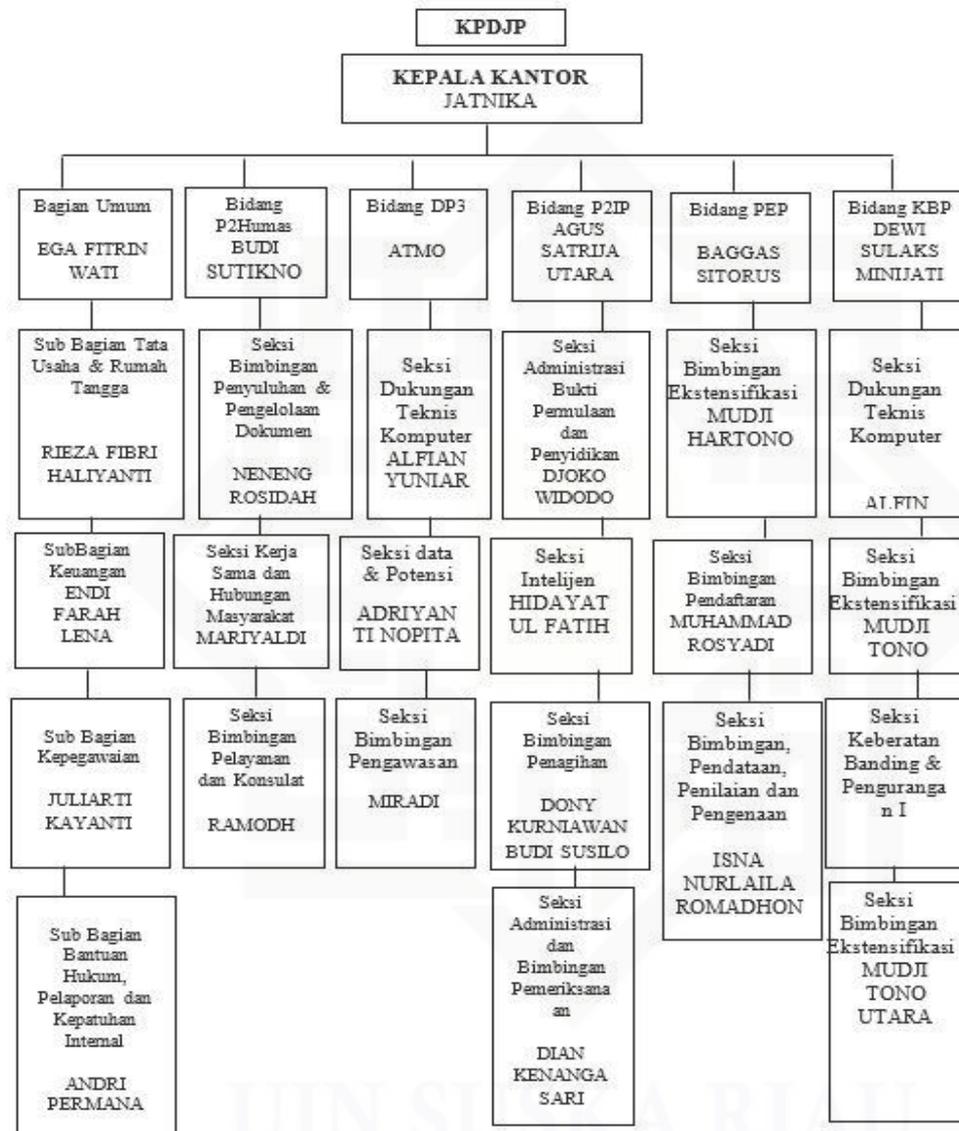
*Sumber : Arsip Kepegawaian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau*

Sebuah instansi memiliki perbedaan jenis kelamin dari keseluruhan pegawainya yang ditempatkan sesuai bidangnya. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau memiliki perbedaan jenis kelamin, hal tersebut sangat terlihat dari penjelasan grafik diatas. Pendistribusian pegawai dilihat dari jenis kelamin untuk jenis kelamin laki-laki sangat mendominasi dari jumlah keseluruhan pegawai yang ada yaitu sebanyak 75 orang, sedangkan pendistribusian pegawai untuk jenis perempuan sebanyak 41 orang.

## 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.

## G. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau



Gambar 2.5 : Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau

Sumber : Arsip P2Humas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau