

**PEKERJAAN STAF PADA SEKSI PELAYANAN DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
BANDUNG CIBEUNYING**



LAPORAN PRAKTIK KERJA

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Ahli Madya**

Oleh :

M Fajar Soleh Santosa

2015910031

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
Terakreditasi berdasarkan Keputusan
BAN-PT No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015
BANDUNG
2018**

**THE JOB OF SERVICE STAFF AT KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING**



INTERNSHIP REPORT

**This Report is Made to Fullfill the Requirements of the
Diploma III Business Management Program**

By :

M Fajar Soleh Santosa

2015910031

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
DIPLOME III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM**

**Accredited based on the Decree of BAN-PT
No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015**

BANDUNG

2018

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN



PEKERJAAN STAF PADA SEKSI PELAYANAN DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING

Nama : M Fajar Soleh Santosa
NPM : 2015910031

PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

Bandung, 11 Januari 2019

Ketua Program Studi
DIII Manajemen Perusahaan,

Nina Septina, SP., M.M.

Pembimbing,

Nina Septina, SP., MM.

Penguji,

Lilian Danil, SE., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : M Fajar Soleh Santosa
Tempat, tanggal, lahir : Bandung, 30 November 1995
Nomor Pokok Mahasiswa : 2015910031
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan UNPAR
Jenis Naskah : Skripsi/ Makalah / Artikel / Laporan Praktik Kerja

JUDUL

PEKERJAAN STAF PADA SEKSI PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING

Dengan,

Pembimbing : Nina Septina, SP., MM.
Ko. Pembimbing : -

SAYA NYATAKAN

Adalah benar karya tulis sendiri :

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 13 Desember 2018

Pembuat pernyataan : M Fajar Soleh Santosa



(M. Fajar Soleh Santosa)

ABSTRAK

Penulis melaksanakan praktik kerja sebagai staf bagian pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Tempat kerja praktik penulis di KPP Cibeunying yaitu di Seksi bagian Pelayanan yang berlokasi di Gedung KPP Bandung Cibeunying di Jl. Purnawarman No. 21 Bandung. Penulis melaksanakan praktik kerja dimulai dari tanggal 1 Oktober 2018 sampai dengan 2 November 2018. Praktik kerja dilaksanakan selama 23 hari kerja atau setara dengan 200 jam kerja. Praktik kerja dilakukan penulis setiap hari Senin sampai dengan Jumat dimulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.00 WIB.

Pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada penulis selama melaksanakan kegiatan praktik kerja di KPP Pratama Bandung Cibeunying (i) mengedit surat teguran wajib pajak (ii) mencetak surat teguran untuk wajib pajak (iii) mencetak Surat Keterangan Terdaftar SKT (iv) validasi data wajib pajak (v) menginput nomor perubahan data wajib pajak yang ada dalam website *e-reg* untuk di input kedalam *excel* sebagai tugas utama. Di samping itu ada tugas tambahan lainnya yang diberikan kepada penulis yaitu : (vi) memisahkan berkas permohonan penelitian formal bukti pemenuhan kewajiban penyeteroran hak atas tanah dan atau bangunan beserta perubahannya dan menambahkan surat pengantar untuk dikirim ke KPP lain baik dalam kota maupun luar kota (vii) mengubah status “Surat Belum *Closed*” menjadi “*Closed*” yang ada dalam aplikasi Mapping dan Surat Perkantoran – KPP Pratama Bandung Cibeunying. Semua pekerjaan yang penulis lakukan di perusahaan sudah relevan dengan teori sistem informasi manajemen. Masalah yang dialami penulis selama melaksanakan praktik kerja adalah (i) mesin fotokopi yang hanya 1 (satu) unit disini penulis kesulitan untuk melakukan pencetakan surat yang begitu banyak karena mesin fotokopi yang digunakan dan terhubung keseluruhan komputer pegawai yang ada di bagian pelayanan (ii) *Printer* rusak disini penulis menemukan alat printer yang rusak yang tidak dapat digunakan oleh rekan kerja sehingga semua dalam ruangan menggunakan mesin fotokopi yang hanya ada 1 (satu) unit di dalam ruangan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja ini. Penyelesaian laporan praktik kerja ini ditujukan untuk mendapat gelar Ahli Madya pada program studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan Bandung Jawa Barat.

Selama melaksanakan praktik kerja, banyak sekali pengalaman dan pengetahuan yang penulis dapatkan selama praktik kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang berlokasi di Jl. Purnawarman No. 21 Bandung. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, yaitu Supono dan Ela , yang selalu memberikan kasih sayang dan juga semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja ini, juga kepada Asti Puji Lestari dan Rina Agustina selaku kakak penulis dan seluruh keluarga penulis yang memberikan dukungan juga semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan atas segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Nina Septina, S.P, M.M selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung, dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis menyusun laporan praktik kerja ini.
4. Bapak Dianta Hasri Natalius Barus ST., MM selaku Dosen Wali yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.
5. Ibu Lilian Danil, SE., MM selaku Dosen Pengajar yang selalu memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam menjalankan perkuliahan.

6. Ibu Dr. Elvy Maria Manurung SE.,Ak. MT selaku Dosen Pengajar yang selalu memberikan tantangan dalam tugas perkuliahan.
7. Seluruh dosen DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan Bandung, yang telah membimbing dan memberikan semangat kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan.
8. Ketua Pusat Pengembangan Karir Ibu Dewiyani, S.PSI., PSIKOLOG, CGA dan seluruh staf Pusat Pengembangan Karir dan adapun Bang Hans selaku staf Tax Center Universitas Katolik Parahyangan yang selalu memberikan kesempatan kepada penulis dan bantuan untuk dapat magang hingga akhir masa perkuliahan berkahir .
9. Ibu Leoni Anastasia dan Bapak Asep selaku petugas administrasi prodi DIII Manajemen Perusahaan UNPAR yang membantu penulis dalam proses administrasi.
10. Bapak Fachri Ardian selaku orang yang membantu untuk memberikan kesempatan praktik magang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
11. Ibu Karlina selaku KASI Pelayanan KPP Pratama Bandung Cibeunying yang memberikan kesempatan untuk dapat memperoleh pengalaman bekerja khususnya di bagian Pelayanan KPP Pratama Bandung Cibeunying.
12. Teh Wirda selaku Koordinator yang memberikan pekerjaan selama praktik kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
13. Teh Riska,teh Vera, Nida, Adelia, Ajeng, Mira, Sinta, Silvia, Kang Robby, Kang Ari, Kang Naufal selaku teman-teman di bagian pelayanan KPP Pratama Bandung Cibeunying yang telah membantu dan kerjasama memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis
14. Petugas Iss dan *Securty* DIII Manajemen Perusahaan UNPAR
15. Emanuel Bagas selaku teman seperjuangan di hari pertama Ospek Fakultas.
16. Jacky William sahabat yang terlalu sangat baik dengan bantuan dalam segala hal permasalahan yang pernah dialami oleh penulis.
17. Angga Yogi Satria, M Rizal, Theo Isakh, Odi Surya, Fasya Aulia dan kawan – kawan selaku teman terdekat penulis yang memberikan segenap dukungan agar penulisan laporan praktik kerja ini dapat terlaksana dengan baik.

18. Seluruh teman Angkatan 2015 yang memberikan semangat dan juga dukungan dalam penyelesaian laporan praktik kerja ini.
19. Seluruh teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
20. Terakhir, terimakasih banyak untuk Ayu Azizah yang pernah menjadi orang yang spesial dalam hidup penulis selama perkuliahan. Terimakasih sudah memberikan doanya yang besar dan tulus. Terimakasih sudah bersedia mendengarkan keluhan dan penyemangat penulis. Terimakasih karena selalu mendoakan dan mengingatkan penulis. Semoga lancar urusan di palembangnya, lancar karirnya, kerjanya maupun permasalahan yang dihadapi.

Akhir kata, penulis ingin menyampaikan mohon maaf yang sebesar-besarnya, karena dalam penulisan laporan praktik kerja ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap laporan praktik kerja ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya.

Bandung,

Penulis

M Fajar Soleh Santosa

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja	1
1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja	1
1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja.....	1
1.4 Profil Tempat Praktik Kerja.....	3
1.4.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.....	4
1.4.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	9
1.4.3 Kegiatan Instansi.....	16
1.4.4 Gambaran Umum Ketenagakerjaan	16
BAB 2	19
KEGIATAN PRAKTIK KERJA	19
2.1 Uraian Praktik Kerja	19
2.2 Proses Dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja.....	19
2.2.1 Menyunting Surat Teguran untuk wajib pajak dan mencetaknya.	19
2.2.2 Mencetak Surat Keterangan Terdaftar.	26
2.2.3. Validasi data wajib pajak	31
2.2.4 Menginput nomor lembar penelitian perubahan data Wajib Pajak dan petugas perekam yang ada dalam aplikasi e-reg untuk di input ke dalam excel.....	34
2.2.5 Memisahkan berkas permohonan penelitian formal	37

2.2.6	Mengubah status “Surat Belum <i>Closed</i> ” menjadi “ <i>Closed</i> ” pada <i>website</i> Mapping dan Surat Perkantoran – KPP Pratama Bandung Cibeunying.	39
2.3	Jadwal dan Pelaksanaan Praktik Kerja	42
2.4	Relevansi Teori dengan Praktik Kerja	50
2.4.1	Sistem Informasi Manajemen	51
2.4.2	Konsep dan Pengertian Otomatisasi Kantor.	53
2.4.3	Model Otomatisasi Kantor.	54
2.2.4	Tujuan Otomatisasi Kantor	55
2.5	Masalah Dalam Praktik Kerja	57
BAB III	58
PENUTUP	58
3.1	Kesimpulan	58
3.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1.: Logo Direktorat Jenderal Pajak	7
GAMBAR 1.2.: Bagan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.....	9
GAMBAR 1.3.: Bagan Struktur Organisasi Bagian Pelayanan Kantor Pelayanan PajakPratama Bandung Cibeunying	13
GAMBAR 2.1.: Alur Proses Menyunting Mencetak Surat Teguran	21
GAMBAR 2.2.: Aplikasi <i>Message Pop Up</i> Sebagai Sarana Inforasi dan Komunikasi di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	22
GAMBAR 2.3.: Surat Teguran Yang Telah Diterima Dalam Bentuk <i>Microsoft Word</i> Dari Koordinator Kepada Penulis Melalui Aplikasi <i>Message Pop Up</i>	23
GAMBAR 2.4.: Contoh Surat Teguran Yang Belum Disunting	24
GAMBAR 2.5.: Contoh Surat Teguran Setelah Disunting Dan Dicetak.....	25
GAMBAR 2.6.: Alur Proses Mencetak Surat Keterangan Terdaftar.....	26
GAMBAR 2.7.: Halaman Peubahan Data Yang Ada Pada Website <i>E-Reg</i>	27
GAMBAR 2.8.: Pencarian Nama Wajib Pajak Untuk Pencetakan Surat Keterangan Terdaftar	28
GAMBAR 2.9.: Contoh Surat Keterangan Terdaftar Yang Belum Dicetak Dalam Bentuk PDF.....	29
GAMBAR 2.10.: Contoh Surat Keterangan Terdaftar Yang Telah Dicetak	30
GAMBAR 2.11.: Alur Proses Data Wajib Pajak.	32
GAMBAR 2.12.: Contoh Berkas Surat Yang Akan Di Validasi.	33
GAMBAR 2.13.: Alur Proses Input Nomor Lembar Penelitian Yang Ada Pada Halaman <i>Website E-Reg</i>	34
GAMBAR 2.14.: Menu Perubahan Data Wajib Pajak Pada Website <i>E-Reg</i>	34
GAMBAR 2.15.: Data Nomor Penelitian Yang Telah Di Input.	36

GAMBAR 2.16.: Alur Proses Pemisahan Berkas Permohonan Penelitian Formal Wajib Pajak	37
GAMBAR 2.17.: Contoh Berkas Yang Telah Dipisahkan Sesuai Dengan KPP Yang Dituju.....	38
GAMBAR 2.18.: Alur Proses Mengubah Status Surat “ <i>Belum Closed</i> ” Menjadi “ <i>Closed</i> ”	39
GAMBAR 2.19.: <i>Website</i> MASSUPER Yang Dimiliki KPP Pratama Bandung Cibeunying	40
GAMBAR 2.20.: Mengubah Status Surat “ <i>Belum Closed</i> ” Menjadi “ <i>Closed</i> ” ...	41
GAMBAR 2.21.: Sistem Informasi Manajemen Di Setiap Level Manajer Dalam Perusahaan.....	51
GAMBAR 2.22.: Model Pengolahan Data Menjadi Informasi Untuk Pengembalian Keputusan Dalam SIM	52
GAMBAR 2.23.: Model Otomatisasi Kantor Untuk Meningkatkan Produktivitas Pegawai	55
GAMBAR 2.24.: Model Sistem Pengolahan Kata	56

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1.: Makna Lambang Dan Logo Direktorat Jebderal Pajak	8
TABEL 1. 2.: Jumlah Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	17
TABEL 2.1.: Jam Kerja Penulis Di KPP Pratama Bandung Cibeunying	42
TABEL 2.2.: Jadwal Kegiatan Praktik Kerja.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Bimbingan Penulis

Lampiran 2 : Penilaian Praktik Kerja Penulis

Lampiran 3 : Formulir Kehadiran Praktik Kerja

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Penulis melaksanakan praktik kerja sebagai staf di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Tempat kerja praktik penulis di KPP Pratama Bandung Cibeunying yaitu di bagian Pelayanan yang berlokasi di Jl.Purnawarman No. 21, Babakan Ciamis, Sumur Bandung, Jawa Barat 40117. Penulis melaksanakan praktik kerja dimulai dari tanggal 1 Oktober 2018 sampai dengan 2 November 2018. Praktik kerja dilaksanakan selama 23 hari kerja atau setara dengan 200 jam kerja. Praktik kerja dilakukan penulis setiap hari Senin sampai dengan Jumat dimulai pukul 7.30 WIB sampai dengan 16.00 WIB.

1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja

Bidang praktik kerja yang dilaksanakan oleh penulis adalah administrasi perusahaan dengan pekerjaan sebagai berikut : (i) menyunting dan mencetak surat teguran untuk wajib pajak (ii) mencetak Surat Keterangan Terdaftar SKT (iii) validasi data wajib pajak (iv) menginput nomor perubahan data wajib pajak yang ada dalam aplikasi *e-reg* untuk di input kedalam *excel* sebagai tugas utama. Di samping itu mendapat tugas tambahan lainnya yaitu : (iv) memisahkan berkas permohonan penelitian formal bukti pemenuhan kewajiban penyeteroran hak atas tanah dan atau bangunan beserta perubahannya dan menambahkan surat pengantar untuk dikirim ke KPP lain baik dalam kota maupun luar kota (v) mengubah status “Belum *closed*” menjadi “ ” pada aplikasi *Mapping* Surat Perkantoran – KPP Pratama Bandung Cibeunying.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja

Tujuan dari praktik kerja yang dilaksanakan penulis di KPP Pratama Bandung Cibeunying sebagai berikut :

1. Untuk mempelajari kegiatan pekerjaan yang dilakukan di bidang administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying khususnya menyunting dan mencetak surat teguran wajib pajak.
2. Mengetahui alur prosedur dalam mencetak Surat Keterangan Terdaftar wajib pajak.
3. Mengetahui bagaimana cara memvalidasi data wajib pajak yang melaporkan kewajiban pajaknya di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Adapun Kegunaan praktik kerja ini bagi penulis selama penulis melakukan kegiatan praktik kerja di KPP Pratama Bandung Cibeunying:

1. Hasil praktik kerja ini bermanfaat bagi penulis sebagai bekal awal pengalaman kerja yang akan berguna di masa yang akan datang untuk mengenal dunia kerja dan memperluas wawasan.
2. Secara khusus
 - a. Bagi penulis

Kegiatan praktik kerja ini dapat mengenal dan merasakan bagaimana proses dan prosedur di dalam dunia kerja, menambah pengalaman serta wawasan yang didapatkan ketika penulis melakukan praktik kerja khususnya di bagian pelayanan KPP Pratama Cibeunying.
 - b. Bagi perusahaan

Praktik kerja ini menjadi kontribusi di bidang pelayanan serta juga dapat dijadikan sebuah refensi dalam memberikan saran dan kritik kinerja bagi instansi tersebut agar lebih baik di kemudian hari dan memberikan manfaat kepada instansi maupun tenaga magang yang baru.
 - c. Bagi pembanca praktik kerja ini diharapkan menjadi masukan yang berharga dalam menambah pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai bidang pelayanan khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan juga sebagai refensi dan pembanding bagi mahasiswa yang akan membuat tugas akhir.

1.4 Profil Tempat Praktik Kerja

KPP Pratama Cibeunying adalah unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat khususnya wilayah bandung tengah. KPP Pratama Bandung Cibeunying melayani pelayanan perpajakan dengan konsep *one stop service*, dimana segala pelayanan berbagai jenis pajak mulai dari PPN, PPh, PBB dan BPHTB dilayani disini yang meliputi wilayah kerja sebagai berikut :

1. Kecamatan Cidadap
2. Kecamatan Coblong
3. Kecamatan Bandung Wetan
4. Kecamatan Sumur Bandung
5. Kecamatan Cibeunying Kaler
6. Cibeunying Kidul

Adapun Visi, Misi serta Motto Layanan dan Janji Layanan yang sekarang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Paratama Bandung Cibeunying sebagai berikut :

Visi

Menjadi Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang dapat dipercaya serta profesionalitas, dan juga bersinegri untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang terbaik dalam menghimpun penerimaan pajak.

Misi

1. Mewujudkan pelayanan perpajakan yang berkualitas untuk meningkatkan efektifitas.
2. Melakukan Penyuluhan kepada masyarakat akan pentingnya dalam membayar pajak untuk membangun Negara.
3. Melakukan pengawasan pada setiap wajib pajak yang melaporkan kewajibannya untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan.
4. Tercapainya penerimaan pajak secara optimal dengan segala bentuk hal kegiatan yang positif kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan tercapainya penerimaan pajak.

Selain visi misi yang dimiliki ada juga motto layanan yang menjadi semangat dalam melakukan setiap pekerjaan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat yaitu dengan sebutan nama C.I.N.T.A yang memiliki arti Cekatan – Inovatif – Niat – Tanggap – Amanah dalam melakukan semua hal pekerjaan yang dilakukan. Serta juga janji layanan yang selalu bersemangat, kerja keras, optimalisasi, dan efisien yang merupakan komitmen tinggi kami dalam rangka kepuasan Wajib Pajak dan pemberian layanan prima sesuai Visi dan Misi KPP.

1.4.1 Sejarah KPP (Kantor Pelayan Pajak) Cibeunying, Bandung.

Sejarah pajak mula-mula berasal dari Negara Perancis pada jaman pemerintahan Napoleon Bonaparte, yang pada jamannya beliau terkenal dengan nama “*Cope Napoleon*”. Pada masa itu Negara Belanda dijajah oleh Negara Perancis. Sistem pajak yang diterapkan Perancis kepada Belanda diterapkan pula oleh Belanda kepada Indonesia pada saat Belanda menjajah Indonesia, yang pada saat itu dikenal dengan “ *Oor Logs-Overgangs Blasting*” (Pajak Penghasilan). Konsep pajak itu kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia di saat Indonesia masih diduduki tentara Jepang. Maksud dari peralihan mengenai pajak ini merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mempersiapkan bilamana di kemudian hari penjajahan Jepang ditarik kembali dari Indonesia.

Sumber: 10.9.3.224/massuper/index.php?file=sjrh_kantor

Pemungutan pajak ini oleh pemerintah Belanda dilaksanakan oleh suatu badan yaitu “*Deinspetie van Vinancian*”, yang kemudian diganti dengan nama “*Zeinenbu*” oleh pemerintah Jepang pada tanggal 15 Maret 1942. Lima bulan kemudian, 15 Agustus 1942 nama tersebut diubah menjadi “Kantor Insepksi Keuangan” dan berkantor di Gedung Concodia (sekarang Gedung Merdeka) Jalan Asia Afrika.

Pada tanggal 21 Agustus 1947 bersamaan dengan Agresi Militer Belanda I, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Bandung Selatan di Kabupaten Soreang, bersama-sama dengan Tentara Keamanan Rakyat berevakuasi. Setelah Agresi Militer Belanda II menyerang lagi tanggal 19 Desember 1947, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Tasikmalaya, bersamaan dengan kejadian tersebut, kekuasaan Republik Indonesia terpecah menjadi dua.

Setelah berakhir Agresi Militer Belanda II, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berada di Tasikmalaya dibubarkan dan kedudukannya dikembalikan ke Bandung pada tahun 1948.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-48/KMK.01/1988 tanggal 19 Januari 1988 dibentuklah kantor baru yang diberi nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah beralamat Jalan Purnawarman No.21 Bandung dengan Drs. Untung Rivai sebagai kepala kantornya. Sejak berlakunya keputusan menteri keuangan tersebut maka di Bandung dibagi atas tiga kantor inspeksi pajak, yakni:

1. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur
2. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Tengah
3. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat

Dengan keluarnya Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994, tentang Organisasi dan Tata Kerja

Direktorat Jenderal Pajak, terjadi perubahan nama dan batas-batas wilayah Kantor Pelayanan Pajak, yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees.
2. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Barat diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegallega.
3. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying.
4. Serta penambahan satu Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonagara yang merupakan pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah.

Dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 443/KMK.01/2001, Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying dipecah menjadi 2 (dua) Kantor Pelayanan Pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying dan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas.

Adapun wilayah Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying meliputi:

1. Kecamatan Cidadap
2. Kecamatan Coblong
3. Kecamatan Bandung Wetan
4. Kecamatan Sumur Bandung
5. Kecamatan Cibeunying Kaler
6. Kecamatan Cibeunying Kidul

Sejak Bulan Agustus 2007, KPP Bandung Cibeunying dimodernisasi dan berubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dengan modernisasi ini KPP Pratama Bandung Cibeunying melayani pelayanan perpajakan dengan konsep *one stop service*, dimana segala pelayanan berbagai jenis pajak mulai dari PPN, PPh, dan BPHTB dilayani disini.

GAMBAR 1. 1
LOGO DIREKTORAT JENDERAL PAJAK.
ADAPUN LOGO DAN MAKNA DIREKTORAT PAJAK YANG
KITA SEBUT CAKTI BUDHI BHAKTI DAN DAPAT DILIHAT DI
TABEL 1.1.



Sumber: www.Pajak.go.id, 2017

Direktorat Jenderal Pajak memiliki Lambang atau logo yang dipergunakan sebagai simbol internal ber-"seal" CAKTI BUDDHI BHAKTI Ini diambil dari Bahasa Sansekerta yang berarti : Dengan segala kekuatan, tenaga, dan fikiran dan dengan budi yang luhur, kami berbakti kepada Negara.

Sedangkan arti secara keseluruhan : Direktorat Jenderal Pajak sebagai aparatur Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila mempunyai tugas dalam bidang Perpajakan dan dalam melaksanakan fungsinya memungut dan memasukkan pajak ke dalam Kas Negara berusaha dengan segala daya upaya agar fungsi pajak baik budgeter maupun mengatur dapat terlaksana sebaik-baiknya berdasarkan Tridharma Pemajakan guna mencapai masyarakat adil dan makmur, materil dan spiritual, sesuai dengan tujuan Undang – Undang 1945.

Berikut tabel 1.1 merupakan makna lambang – lambang dari logo Direktorat Jenderal Pajak.

TABEL 1.1
MAKNA LAMBANG DARI LOGO
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

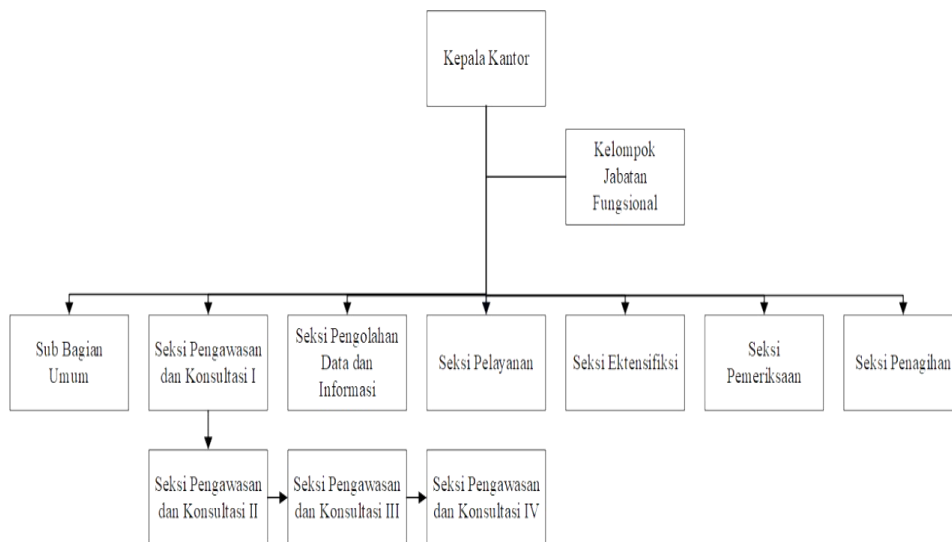
Logo Kementerian Keuangan Republik Indonesia	
Keterangan Umum :	
Motto	: Nagara Dana Rakca
Bentuk	: Segi lima
Tata warna	: Biru kehitam-hitaman, kuning emas, putih dan hijau.
Lukisan	: Padi sepanjang 17 butir Kapas sepanjang 8 butir, terdiri dari empat buah berlingkung empat dan empat buah berlingkung lima
Sayap dan Gada	: Seluruh unsur-unsur tersebut tergambar dalam ruang segi lima.
Susunan	: Dasar segi lima berwarna biru kehitam-hitaman. Padi kuning emas. Kapas putih dengan kelopak hijau. Sayap kuning emas. Gada kuning emas. Bokor kuning emas. Pita putih. Motto (semboyan) biru kehitam-hitaman.
Makna	: Padi dan kapas melambangkan cita-cita upaya kita untuk mengisi kesejahteraan Bangsa dan sekaligus diberi arti sebagai tanggal lahirnya Negara Republik Indonesia. Sayap melambangkan ketangkasan dalam menjalankan tugas. Gada melambangkan daya upaya menghimpun, mengerahkan, mengamankan keuangan Negara. Ruang segi lima melambangkan dasar negara Pancasila.
Arti Keseluruhan	: Makna dari lambang tersebut adalah ungkapan sesuatu daya yang mempersatukan dan menyasikan dalam gerak kerja, untuk melaksanakan tugas Kementerian Keuangan.

Sumber: Direktorat Jendral Pajak, 2017.

1.4.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Dalam sebuah organisasi agar semua kegiatan berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan, perlu adanya suatu struktur organisasi dan pembagian kerja (*job description*) yang jelas. Struktur organisasi yang baik harus menggambarkan dengan jelas wewenang dan tanggung jawab serta fungsi-fungsi dari setiap bagian yang ada dalam perusahaan. Hal ini merupakan salah satu syarat terciptanya suatu pengendalian internal yang memadai. Berikut penulis akan membahas mengenai struktur organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying. penulis ditempatkan menjadi staf di seksi pelayanan seperti yang terlihat pada gambar 1.3.

GAMBAR 1.2.
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING



Sumber: KPP Pratama Bandung Cibeunying

KPP Pratama Bandung Cibeunying terdiri atas unit kerja. Adapun tugas pokok dari setiap unit kerja yang ada KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pratama

Orang yang mengepalai KPP Pratama dan bertanggung jawab atas kegiatan pada KPP Pratama. Kepala kantor memiliki tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak.

2. Kelompok Jabatan Fungsional

Bertugas melakukan pemeriksaan (*Audit*) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pemeriksaan terdiri atas dua macam yaitu pemeriksaan lengkap dan sederhana. Adapun ketika melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak pemeriksa berhak memeriksa dokumen-dokumen akuntansi Wajib Pajak termasuk dokumen yang terdapat dalam sistem komputer.

3. Sub Bagian Umum

Membantu dan menunjang kelancaran tugas Kepala KPP Pratama dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan seperti administrasi, surat menyurat, gaji pegawai dan lainnya. Sub Bagian Umum terdiri dari:

a. Kepegawaian

b. Keuangan

c. Tata Usaha

d. Rumah Tangga

4. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon)

Waskon adalah salah satu seksi pada KPP Pratama di seluruh Indonesia. Seksi ini terbentuk setelah KPP melakukan modernisasi, dimana pembagian seksi pada KPP tidak lagi berorientasi pada jenis pajak, tetapi pembagian seksi pada fungsi seksi.

Waskon adalah singkatan dari dua kata yaitu pengawasan dan konsultasi. Fungsi umum dari seksi Waskon adalah melakukan pengawasan dan

konsultasi terhadap wajib pajak dalam hal menjalankan seluruh kegiatan administrasinya. Seksi Waskon dipimpin oleh seorang Kepala Seksi (Kasi), yang tugasnya adalah mengkoordinir seluruh tugas – tugas pada seksi Waskon. Kepala Seksi Waskon dibantu oleh *Accounter Representative* (AR). Tugas dari *Accounter Representative* adalah melaksanakan tugas – tugas pada seksi Waskon I, seperti :

- a. Memberikan penjelasan tentang kegiatan administrasi perpajakan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak.
- b. Menjadi tempat Konsultasi dan Konseling para Wajib Pajak.
- c. Membuat surat – surat, seperti surat teguran, surat ucapan terimakasih, dan surat pemberitahuan kepada wajib pajak.
- d. Memeriksa surat pemberitahuan (SPT) yang disampaikan wajib pajak.
- e. Disposisi surat-surat yang berupa tanggapan, saran, atau instruksi setelah surat dibaca oleh pimpinan.
- f. Memberikan aturan kepada wajib pajak untuk menghitung pajak dan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT)

Seksi Waskon pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Cibeunying dibagi menjadi 4 (empat) bagian

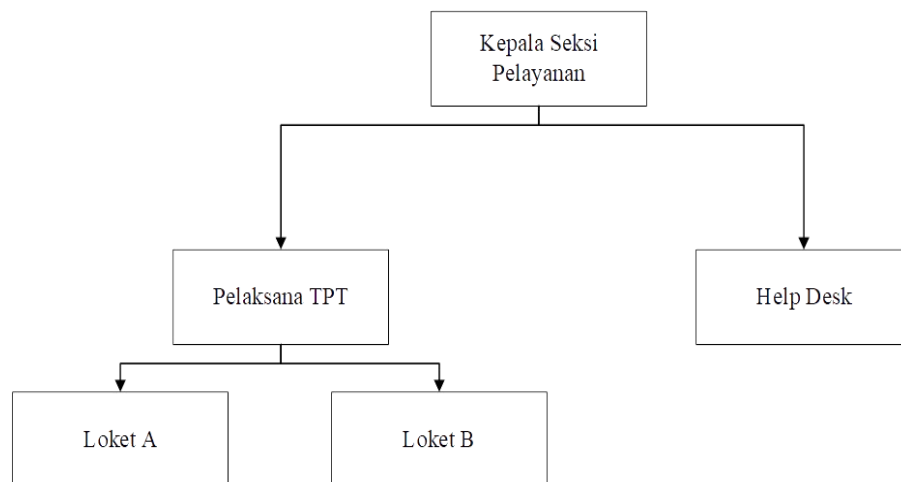
- a. Seksi dan Pengawasan dan Konsultasi I
- b. Seksi dan Pengawasan dan Konsultasi II
- c. Seksi dan Pengawasan dan Konsultasi III
- d. Seksi dan Pengawasan dan Konsultasi IV

Pada prinsipnya tugas dari keempat tersebut adalah sama, dan yang membedakan hanyalah pembagian kerja wilayah kerjanya. Hal ini diberlakukan dengan tujuan mempermudah tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying.

5. Seksi Pengolahan data dan informasi (PDI)
 - a. Pengumpulan dan Pengolahan Data
 - b. Penyajian informasi perpajakan
 - c. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan

- d. Pelayanan dukungan teknis komputer
 - e. Pemantuan aplikasi e-SPT dan *e-Filling*
 - f. Penyiapan laporan kinerja
6. Seksi pelayanan merupakan ujung tombak KPP Pratama yang bertugas untuk melayani Wajib Pajak, antara lain:
- a. Menerbitkan produk hukum
 - b. Administrasi dan pelayanan berkas
 - c. Penyuluhan perpajakan
 - d. Penerimaan SPT dan surat permohonan Wajib Pajak
 - e. Penerbitan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
- a. Pengamatan potensi perpajakan
 - b. Pendataan subyek dan obyek pajak
 - c. Penilaian obyek pajak
 - d. Penguasaan monografi fiskal
 - e. Ekstensifikasi Wajib Pajak
8. Seksi pemeriksaan
- a. Penyusunan rencana pemeriksaan
 - b. Pengawasan aturan pemeriksaan
 - c. Penerbitan dan penyaluran SPT
 - d. Administrasi pemeriksaan pajak
9. Seksi penagihan
- Bertugas untuk melakukan penagihan terhadap Wajib Pajak atas tunggakan pajaknya.
- a. Penatausahaan piutang pajak
 - b. Proses permohonan penundaan dan angsuran tunggakan pajak
 - c. Penagihan aktif
 - d. Usul lelang dan penghapusan piutang pajak

GAMBAR 1.3.
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI BAGIAN PELAYANAN
KANTOR PELAYAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING



Sumber : KPP Pratama Bandung Cibeunying, 01 Oktober 2018.

Berdasarkan gambaran struktur organisasi di atas, maka berikut ini penjelasan dan deskripsi masing-masing uraian tugas.

1. Pengawas

Adalah Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama atau Koordinator pelayanan Terpadu pada KPP. Juga mengkoordinasi pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) setiap harinya, memonitor pelaksanaan tugas dan para petugas di TPT secara berkala pada jam kerja, menerima dan mencocokkan surat atau laporan beserta register harian yang bersangkutan dari petugas TPT. Menandatangani berita acara yang dibuat petugas TPT dalam hal terjadi ketidakcocokan antara laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan yang bersangkutan.

2. Pelaksana Tempat Pelayan Terpadu (TPT)

Adalah pegawai yang ditugaskan di TPT dan merupakan ujung tombak pelayanan di KPP.

- a. Menyiapkan peralatan, sarana administrasi dan kelengkapan TPT sebelum melaksanakan tugas.
- b. Melaporkan sedini mungkin gangguan-gangguan pada aplikasi komputerisasi di TPT kepada agar ditangani oleh seksi pengolahan data dan informasi.
- c. Mencetak, menerbitkan, dan merekam Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) / Bukti Penerimaan Surat (BPS).

3. Petugas *Counter* Konsultasi dan Informasi (*HELP DESK*)

Adalah....?

- a. Memberikan Informasi perpajakan kepada masyarakat dan atau Wajib Pajak yang membutuhkan layanan informasi perpajakan di TPT.
- b. Menyiapkan segala sarana dan prasarana sebelum melaksanakan tugas di TPT pada hari tersebut.
- c. Siaga melayani pertanyaan Wajib Pajak di meja konsultasi/*helpdesk*.
- d. Memberikan pelayanan dan informasi tentang pembutan NPWP dan informasi pajak lainnya, jika dalam hal ini petugas tidak dapat memberikan informasi yang jelas kepada Wajib Pajak maka petugas akan meminta bantuan untuk menghubungkan Wajib Pajak yang bersangkutan kepada tugas yang berkompeten (AR yang bersangkutan Auditor/Kasi).

4. Petugas Loker A

Adalah.....?

- a. Koordinator Loker SPT (Membuat jadwal piket Loker A)
- b. Koordinator Pemrosesan Surat Teguran SPT
- c. Memproses Permohonan Penghapusan NPWP
- d. Mencetak Surat Teguran
- e. Mengelola Surat Mauk dan Surat Keluar Seksi Pelayanan
- f. Memproses SPT LB Restitusi dan/atau Pengembalian Pendahuluan

- g. Memproses Perpanjangan SPT Tahunan
 - h. Memproses pelaporan SPT Tahunan via POS
 - i. Mencetak Produk Hukum SKB, SKTD, SKF dan Izin Pembubuhan Materai Teraan
 - j. Menyelesaikan Permohonan Legalisasi Dokumen/Produk Hukum Perpajakan yang diterbitkan oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying.
 - k. Memproses Permohonan Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25
 - l. Register Harian Penerimaan Surat Permohonan dan Surat Lain-lain yang masuk melalui TPT
 - m. Memproses Permohonan Keberatan dan Non Keberatan
 - n. Membuat Laporan Keberatan dan Non Keberatan
 - o. Menyelesaikan Permohonan Penelitian SSP atas Penagihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan
 - p. Membuat Analisa Beban Kerja
5. Petugas Loker B
Adalah.....?
- a. Koordinator Loker NPWP (Membuat Jadwal Piket Loker B)
 - b. Memproses Permohonan Konfirmasi Data Faktur PPN dari/atau Bukti Potong PPh
 - c. Memproses Pelaporan SPT Masa via POS
 - d. Mencetak Produk Hukum SKP dan Pembulatan SKP
 - e. Menyusun Laporan Mitigasi Resiko
 - f. Memproses Permohonan Pemindahbukuan
 - g. Menyusun Laporan NKO – DKO Seksi Pelayanan
 - h. Mengelola administrasi Pengaduan Pajak
 - i. Mencetak Produk Hukum STP
 - j. Melakukan Proses Pengiriman SPT Tahunan dan SPT Masa ke PPDP
 - k. Mengelola pinjaman dan Pengembalian berkas Wajib Pajak
 - l. Memproses SPMKP
 - m. Mengelola Arsip Wajib Pajak

- n. Menindaklanjuti permohonan Wajib Pajak Pindah (Pindah Masuk, Pindah Keluar)

1.4.3 Kegiatan Instansi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah unsur pelaksanaan Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Ditjen Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dibidang Adminitrasi Perpajakan, Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya di wilayah Cibeunying berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dalam menyelenggarakan tugasnya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying mempunyai fungsi :

1. Melakukan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi Perpajakan.
2. Melakukan urusan tata usaha Wajib Pajak
3. Melakukan pentausahaan dan pengecekan Surat Prmberitahuan Masa, serta memantau dan menyusun Laporan Pembayaran Masa PPH, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTTL).
4. Melakukan urusan tata usaha penerimaan, penagihan, penyelesaian, keberatan dan retitusi PPH, PPN, dan PTTL.
5. Melakukan urusan pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi perpajakan.
6. Melakukan tata usaha dan rumah tangga KPP.

1.4.4 Gambaran Umum Ketenagakerjaan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying memiliki jumlah kepegawaian yang dapat dilihat pada tabel 1.2

TABEL 1. 2
JUMLAH PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
BANDUNG CIBEUNYING

No.	Nama Bagian	Jumlah
1	Kepala Kantor	1
2	Umum	11
3	Pengolahan Data Informasi	6
4	Pelayanan	16
5	Ektensifikasi	9
6	Pemeriksaan	3
7	Penagihan	4
8	Waskon I	7
9	Waskon II	11
10	Waskon III	9
12	Waskon IV	9
13	Kelompok Fungsional 1	6
14	Kelompok Fungsional 2	5
Total Pegawai		97

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Pratama,2018.

Sumber ketenagakerjaan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dan Kantor Pajak lainnya berasal dari sumber internal dan eksternal. Sumber internal berasal dari penempatan yang dilakukan oleh Politeknik Keuangan Negara Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (PKN STAN) dengan lulusan Diploma I/III Pajak yang berada di bawah Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, Kementrian Keuangan Republik Indonesia, yang menyelenggarakan pendidikan Progam Studi Diploma bidang keuangan negara.

Sedangkan dari sumber eksternal berasal dari rekrutmen Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) yang diselenggarakan oleh pemerintah dan diperlukan oleh Instansi Pemerintahan dengan syarat pendidikan minimal DIII dan IPK minimal 2,75 serta ketentuan syarat lainnya yang berlaku.