

2013

# Modernisasi Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

Situmeang, Hanibal Parulian

Universitas Sumatera Utara

---

<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/19484>

*Downloaded from Repositori Institusi USU, Universitas Sumatera Utara*

**LAPORAN**

**TUGAS AKHIR**

**MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN**

**O**

**L**

**E**

**H**

**Nama : HANIBAL PARULIAN SITUMEANG**

**Nim : 102600019**

**Untuk Memenuhi Salah satu Syarat**

**Menyelesaikan Studi pada Program Studi Diploma III**

**Administrasi Perpajakan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2013**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karunia yang telah diberikan – Nya sehingga penulis dapat membuat proposal dengan judul **“MODERNISASI PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN”**.

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara. Penulis berharap proposal ini dapat memberikan pengetahuan kepada siapapun yang membaca proposal ini untuk mendalami masalah perpajakan.

Dalam pembuatan ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan baik dalam hal penyajian data maupun dalam hal penulisan. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan proposal ini. Namun demikian, penulis juga telah dibantu oleh berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Badaruddin, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

2. Bapak Drs. Alwi Hashim Batubara, M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
3. Bapak Indra Efendi Rangkuti S,Sos selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan masukan berupa saran, arahan, dan bimbingan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Kepada orang tua penulis, yaitu ayahanda H.Situmeang dan Ibunda S.Simamora yang dan juga kepada Paman saya T.Simamora dan Bibi saya EA.Tambunan dan juga opung saya Op.L.Tambunan yang telah memberikan dukungan moril dan materil yang tiada henti – hentinya dan juga atas kasih sayang dan nasehat – nasehat yang selalu menguatkan saya.
6. Buat seluruh keluarga besar yang telah mendukung saya dalam berbagai hal.
7. Buat teman – teman administrasi perpajakan stambuk 2010 khususnya, Romalinus Jefri T Lase,, Boaz Dody Farulian (yang selalu membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini,, dan selalu memberikan semangat). Semoga kelak kita menjadi orang – orang yang berhasil. Terima kasih juga buat teman – teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, teman – teman Administrasi Perpajakan stambuk 2010 kela A,B, dan C.

Akhirnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara tidak langsung telah banyak membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis juga menyadari masih terdapat banyak kekurangan – kekurangan

dalam penulisan dan hal – hal lain yang tidak penulis sadari sebelumnya. Guna perbaikan dan kesempurnaanya, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis juga berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Modernisasi Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan” dapat diterima dengan baik serta bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kiranya Allah Yang Maha Kuasa dapat memberikan Karunia – Nya kepada kita semua sehingga sukses untuk pembuatan laporan – laporan berikutnya, Amin.

Medan, 23 Oktober 2013

Hormat Saya,

Hanibal Parulian Situmeang

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan Mandiri.....	1
B. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan Mandiri.....	2
C. Uraian Teoritis.....	5
D. Ruang Lingkup Praktik Kerja Lapangan Mandiri.....	7
E. Metode Praktik Kerja Lapangan Mandiri.....	8
F. Metode Pengumpulan Data.....	9
G. Sistematika Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan Mandiri...	10
<b>BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PKLM.....</b>	<b>12</b>
A. Sejarah dan Gambaran Umum KPP Pratama Medan Belawa.....	12
B. Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Belawan.....	14
C. Bidang – Bidang Kerja KPP Pratama Medan Belawan.....	16
D. Visi dan Misi KPP Pratama Medan Belawan.....	22

<b>BAB III: GAMBARAN DATA MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN.....</b>	<b>24</b>
A. Pengertian dan Dasar Modernisasi Pelayanan Perpajakan.....	24
B. Konsep dan Tujuan dari Modernisasi Perpajakan.....	27
C. Objek dan Subjek Modernisasi Pelayanan Perpajakan.....	29
D. Fasilitas dan Layanan Unggul Modernisasi Pelayanan Perpajakan.	29
<b>BAB IV: ANALISIS DAN EVALUASI DATA.....</b>	<b>34</b>
A. Struktur Organisasi Sebelum dan Sesudah Di Modernisasi.....	34
B. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melapor Sebagai Wajib Pajak Setelah Di Modernisasi.....	37
C. Masalah – Masalah yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Dalam Memiliki NPWP.....	40
D. Upaya – Upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Masalah yang Dihadapi.....	41
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>42</b>
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	43

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

1.	Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.....	21
2.	Tabel 4.1 Struktur Organisasi Sebelum dan Sesudah Di Modernisasi .....	35
3.	Tabel 4.2 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar tahun 2003 s.d 2007 .....	38
4.	Tabel 4.3 Jumlah Wajib Pajak Terdaftatar Tahun 2008 s.d 2012 .....	39



## **DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan  
Belawan..... **23**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan Mandiri**

Sebagaimana kita ketahui, peran pajak semakin besar dan penting dalam menyumbang penerimaan Negara dalam rangka kemandirian membiayai pelaksanaan pembangunan Nasional. Untuk itu perlu adanya peningkatan kesadaran dan kepedulian masyarakat untuk membayar pajak. Salah satu wujud kesadaran dan kepedulian masyarakat untuk membayar pajak adalah mendaftarkan diri menjadi wajib pajak dan membayar pajak penghasilan sesuai ketentuan perpajakan yang apabila penerimaan atau memperoleh penghasilan.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2012, pasal (2): **Kantor wilayah mempunyai tugas koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijaksanaan serta pelaksanaan tugas dibidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.** Merupakan tugas dari pada **Kantor Pelayanan Pajak Pratama** khususnya **Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.**

Oleh karena itu sangat penting bagi masyarakat untuk mengetahui modernisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan terhadap pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Sebab sudah terjadi 5 kali revisi Peraturan Menteri Keuangan tentang tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Dengan adanya Peraturan Menteri Keuangan, wajib pajak orang pribadi, maupun badan dapat mengetahui tugas dan fungsi masing – masing pihak baik pihak wajib pajak maupun pihak Direktorat Jendral Pajak sendiri. Namun dalam kenyataanya kendala – kendala masih muncul karena anggapan masyarakat yang buruk terhadap Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Sehingga tidak jarang wajib pajak tidak melakukan tugas semestinya sebagai wajib pajak.

Mengingat dasar inilah penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan Mandiri (PKLM) yang merupakan kegiatan intrakurikuler yang dilaksanakan secara mandiri. Dalam rangka memperoleh pengalaman praktis dilingkungan kerja, maka berdasarkan masalah diatas, penulis tertari untuk membahas tentang “ **Modernisasi Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan**”.

## **B. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan Mandiri**

### **1.1 Adapun tujuan dari praktek kerja lapangan mandiri ini adalah:**

- a) Untuk mengetahui perubahan – perubahan yang telah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dalam melayani Wajib Pajak.
- b) Untuk mengetahui tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak setelah dilakukannya modernisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

## **1.MANFAAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN MANDIRI**

### **2.1 Bagi Mahasiswa:**

- a) Untuk menciptakan dan menumbuh kembangkan rasa tanggung jawab dan profesionalisme serta kedisiplinan yang nantinya hal – hal tersebut sangat dibutuhkan ketika memasuki dunia kerja.
- b) Guna mendorong mahasiswa untuk belajar mengetahui menjadi tenaga kerja ahli yang siap pakai.
- c) Guna memotivasi mahasiswa untuk beraktifitas dalam melakukan pekerjaan secara efisien dan efektif melalui praktik kerja lapangan mandiri.
- d) Menguji dan mengukur kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa dalam menghadapi situasi dunia kerja yang sebenarnya.
- e) Memahami modernisasi yang telah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

### **2.2 Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan:**

- a) Dengan dilaksanakannya praktik kerja lapangan mandiri bagi mahasiswa dituntut sumbangsihnya terhadap lingkungan Kantor Pelayanan Pajak baik berupa saran maupun kritik yang bersifat membangun yang menjadi sumber masukan untuk meningkatkan kinerja dilingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

- b) Sebagai sarana untuk mempererat hubungan yang positif antara Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dengan Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara (FISIP USU).
- c) Untuk mempromosikan citra atau *image* kepada masyarakat khususnya sivitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara (FISIP USU).

### **2.3 Bagi Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan FISIP USU:**

- a) Guna meningkatkan profesionalisme, memperluas wawasan serta memantapkan ilmunya khususnya dibidang perpajakan.
- b) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Universitas Sumatera Utara.
- c) Membuka interaksi antara Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan FISIP USU dengan Kantor Pajak Pratama Medan Belawan yang bersangkutan member uji nyata mengenai ilmu pengetahuan yang diterima mahasiswa melalui Praktik Kerja Lapangan Mandiri.
- d) Memperoleh masukan dan saran untuk perbaikan dan penyempurnaan kurikulum yang berlaku di Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara (FISIP USU).

## C. Uraian Teoritis

### 1. Pengertian Pajak

**Mr. Dr. N. J. Feldmann**, dalam bukunya *De Overheidsmiddelen van Indonesia*, Leiden, 1949, mengatakan: “Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma – norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata – mata digunakan untuk menutup pengeluaran – pengeluaran umum” (dalam Suandy, 2008:9).

**Prof. Dr. M. J. H. Smeets**, dalam bukunya *De Economische Betekins der Belastingen*, 1951, mengatakan “Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma – norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa ada kalanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah” (idem).

**Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H.** dalam bukunya *Dasar – Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan* adalah: “Pajak adalah iuran kepada kas Negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum” (dalam Suandy, 2008:10).

**Dr. Soeparman Soemahamidjaja**, dalam bukunya *Paja Atas Gotong Royong*, Universitas Padjadjaran, Bandung, 1964 mengatakan: “Pajak adalah

iurang wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma – norma hukum, guna menutup biaya produksi barang – barang dan jasa – jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum” (dalam Suandy, 2008:9).

## **2. Modernisasi Kantor Pelayanan Pajak**

Modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak merupakan wujud dan reformasi modernisasi administrasi perpajakan yang telah dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek – aspek implementasi pelayanan kepada wajib pajak. Fasilitas pelayanan yang dimanfaatkan teknologi informasi dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Modernisasi perpajakan ditandai dengan pengorganisasian kantor pajak berdasarkan fungsi, bukan berdasarkan jenis pajak. Hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan, yaitu adanya kejelasan fungsi dan tanggung jawab organisasi. Selain itu, administrasi pada kantor pajak modern menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefisienan serta memudahkan pelaksanaan pekerjaan yang disusun SOP (*Standard Operating Procedures*) untuk masing – masing pekerjaan.

Reformasi Direktorat Jendral Pajak adalah sebuah proses yang masih harus berlangsung. Ibarat memperbaiki suatu ruangan atau menyapu lantai, masih ada beberapa tempat yang belum tersentuh. Tidak ada sistem yang sempurna,

tapi sistem yang baik adalah sistem yang secara kontinuitas memperbaiki diri atau berkembang. Demikian pula yang terjadi di Direktorat Jendral Pajak, pasti ada oknum – oknum atau orang – orang aneh pada sistem sebaik apapun. Namun yang terpenting adalah memastikan budaya kerja ( termasuk pengawasan internal) berjalan dengan dapat terdeteksi dengan segera. Bila tidak, maka ada sesuatu yang salah dengan sistem yang dibangun dan segera diperbaiki (dalam Susanto, 2013).

#### **D. Ruang Lingkup Praktik Kerja Lapangan Mandiri**

Dalam melaksanakan PKLM ini di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan, maka yang menjadi ruang lingkup adalah sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan setelah modernisasi perpajakan.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak setelah berlakunya Modernisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.
3. Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan untuk mendukung modernisasi perpajakan.



## **E. Metode Praktik Kerja Lapangan Mandiri**

Dalam melakukan penelitian penulisan melakukan metode – metode yang diperlukan. Metode yang dipergunakan dalam Praktik Kerja Lapangan Mandiri adalah sebagai berikut:

### **1) Tahap Persiapan.**

Hal ini berkaitan dengan persiapan yang dilakukan oleh mahasiswa dalam melakukan praktik kerja lapangan mandiri, misalnya mengajukan judul, persetujuan judul, pembuatan proposal, seminar proposal, perbaikan proposal, penunjukan dosen pembimbing, bimbingan dan konsultasi, permohonan surat praktik lapangan kerja mandiri kepada instansi yang dituju.

### **2) Studi Literatur.**

Dalam hal ini berkaitan dengan pengumpulan buku – buku yang berkaitan dengan kegiatan yang akan dilakukan penulis dalam melaksanakan praktik kerja lapangan mandiri.

### **3) Observasi Lapangan.**

Penulis melakukan pengamatan langsung pada objek praktik kerja lapangan mandiri untuk mengetahui Modernisasi Pelayanan Perpajakan apa saja yang telah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan.

### **4) Pengumpulan Data.**

Dalam tahap ini penulis mengumpulkan data – data berhubungan dengan Modernisasi Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Prtama Medan

Belawan, yang berguna untuk penyusunan Laporan Akhir dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan Mandiri.

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara kepada orang yang bersangkutan.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui referensi dan buku – buku yang bersangkutan dengan objek praktek kerja lapangan mandiri.

### **5) Analisis Data dan Evaluasi**

Setelah penulis memperoleh data yang diperlukan, penulis akan menganalisa dan mengevaluasi data secara komulatif yang kemudian akan di interpresentasikan secara objektif, dan sistematis.

## **F. Metode Pengumpulan Data**

### **1. Metode Observasi**

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung atau pun tidak langsung terjun kelapangan untuk melakukan peninjauan dengan mengamati, mendengar, dan bila perlu membantu mengerjakan tugas yang diberikan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dengan diberikan petunjuk dan arahan terlebih dahulu dengan berpedoman pada ketentuan yang berlaku pada kantor dan tidak boleh melakukan pekerjaan yang menjadi rahasian dan memiliki resiko tinggi.

## **2. Wawancara**

Pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung yang melibatkan pegawai pada kantor yang bersangkutan baik secara lisan yang berhubungan dengan objek studi.

## **3. Daftar Dokumentasi**

Pengumpulan data dengan melakukan studi dokumentasi, misalnya dengan mengumpulkan daftar dokumentasi yang diperlukan seperti peraturan pemerintah yang berlaku, Undang – Undang Perpajakan, data mengenai kepegawaian dan data – data lain yang berhubungan dengan Praktik Kerja Lapangan Mandiri yang penulis lakukan.

## **G. Sistematika Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan Mandiri**

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan mengemukakan latar belakang Praktik Kerja Lapangan Mandiri. Tujuan dan manfaat Praktik Kerja Lapangan Mandiri, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan laporan akhir praktik kerja.

### **BAB II      GAMBARAN UMUM OBJEK LOKASI PRAKTIK KERJA LAPANGAN MANDIRI**

Pada bab ini penulis akan menguraikan sejarah singkat dari perusahaan, uraian tugas pokok dan fungsi, serta gambaran pegawai/karyawan/anggota personil.

### **BAB III GAMBARAN DATA MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan data yang berkaitan dengan pelaksanaan Modernisasi Pelayanan Perpajakan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

### **BAB IV ANALISA DAN EVALUASI**

Dalam bab ini penulis akan membandingkan penerapan teori yang ada dengan data yang diperoleh di lapangan, yaitu mengenai pelaksanaan Modernisasi Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran. Bab ini merupakan penutup dari bab – bab sebelumnya yang berisi kesimpulan dan saran yang kiranya dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTIK KERJA LAPANGAN MANDIRI (PKLM)**

#### **A. Sejarah dan Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan**

Sejak kemerdekaan sampai dengan tahun 1964 sudah terdaftar Kantor Pajak yang dikenal dengan nama Inspektorat Keuangan yaitu di Jalan Sukamulia 17A Medan dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Sumatera Utara dan Daerah Istimewa Aceh.

Pada tahun 1964 terjadi *reorganisasi* dari Inspektorat Keuangan dipecah menjadi inspeksi pajak Medan dan inspeksi pajak Banda Aceh.

Kemudian pada tahun 1976 oleh pemerintah Inspeksi Pajak Medan di bagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara yang beralamat di Jalan Sukamulia 17A Medan, meliputi sebagian wilayah Kota madya Medan, Kabupaten Langkat dan Kota madya Binjai.
2. Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan yang beralamat di Jalan Diponegoro no 30A Medan.

Seiring berjalannya waktu maka pada tanggal 01 April 1989 Kantor Inspeksi Pajak di seluruh Indonesia diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sama halnya di Kota Medan, kantor Inspeksi Pajak di Medan yang dulunya terbagi dua Kantor sekarang terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Selatan
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat

Dengan demikian Menteri Keuangan No, Kep-758/KM/01/1993 tanggal 03 Agustus 1993, Kantor Pelayanan Pajak pada jajaran Kanwil I Sumbagut terhitung mulai tanggal 01 April 1994 menjadi empat Kantor Pelayanan Pajak yang baru dibentuk, yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur
4. Kantor Pelayanan Pajak Binjai

Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara adalah salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang berada dalam lingkungan Kantor Wilayah 1 Sumatera Bagian Utara. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.433/KMK.01/2001 tanggal 23 juli

2001 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah Dirjen Pajak, KPP, dan KPPBB maka KPP Medan Utara Medan diganti namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

Adapun Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan yaitu:

1. Kecamatan Medan Deli
2. Kecamatan Medan Labuhan
3. Kecamatan Medan Belawan
4. Kecamatan Medan Marelan

Kemudian, pada tanggal 27 Mei 2008, sehubungan dengan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan pembentukan 8 (delapan) unit Kantor Pelayanan Pajak Pratama di lingkungan Kanwil DJP Sumatera Utara I mengalami perubahan penggabungan menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

## **B. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan**

Struktur Organisasi adalah bagan yang menggambarkan sistematis mengenai penetapan tugas – tugas, fungsi dan wewenang serta tanggung jawab masing – masing dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan struktur tersebut juga untuk membina keharmonisan kerja agar dapat dilaksanakan dengan teratur dan baik untuk mencapai tujuan secara maksimal.

Adapun struktur organisasi yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan adalah struktur organisasi linear dan staf, yang berada dibawah naungan Koordinator Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Utara I, dimana seluruh pegawainya adalah Pegawai Negeri Sipil di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dipimpin oleh satu Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan adalah salah satu kerangka yang menguraikan tentang kedudukan, tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang berbeda.

Adapun tujuan dari struktur organisasi itu adalah untuk membina keharmonisan kerja antara pegawai agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Adapun susunan organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan adalah sebagai berikut.

1. Sub Bagian Umum
2. Seksi Pelayanan
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
4. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) terdiri dari Waskon I, II, III, IV



5. Seksi Penagihan

6. Seksi Ekstensifikasi

7. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal(RIKI)

8. Fungsional

### **C. Bidang – Bidang Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan**

#### **1. Kepala Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP)**

Kepala Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi pemeriksaan sederhana, penerapan terhadap Wajib Pajak di bidang PPh, PPN dan PPnBM, dan PTLL dalam wilayah wewenangnya berdasarkan Peraturan Perundang – undangan yang berlaku.

#### **2. Sub Bagian Umum**

##### **2.1. Kepala Sub Bagian Umum**

Melakukan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan dan rumah tangga Kantor Pelayanan Perpajakan.

##### **a. Tata Usaha dan Kepegawaian**

Melakukan urusan tata usaha, kepegawaian dan laporan tentang kepegawaian.

b. Keuangan

Melakukan urusan keuangan Kantor Pelayanan Pajak.

c. Rumah Tangga.

Membantu urusan rumah tangga dan perlengkapan yang diperlukan oleh kantor.

**3. *Standard Operating Procedur* Seksi Pelayanan**

- 3.1. Penatausahaan surat, dokumen, dan laporan wajib pajak pada tempat pelayanan terpadu.
- 3.2. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak
- 3.3. Penyelesaian Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak
- 3.4. Perubahan identitas wajib pajak
- 3.5. Penyelesaian pemindahan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak lama
- 3.6. Penyelesaian pemindahan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak lama
- 3.7. Penyelesaian Pemindahan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak baru
- 3.8. Penyelesaian Pemindahan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak baru

- 3.9. Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan PPh
- 3.10. Penerimaan dan Pengolahan SPT masa
- 3.11. Penyelesaian Permohonan Perpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan PPh
- 3.12. Penerbitan Surat Teguran Penyampaian SPT Masa
- 3.13. Penerbitan Surat Teguran Penyampaian SPT Tahunan PPh

#### **4. *Standard Operating Procedur* Pengolahan Data dan Informasi**

- 4.1. Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan
- 4.2. Perekaman dokumen perpajakan
- 4.3. Merekam SSP lembar ke-3
- 4.4. Merekam SPT Masa PPN 1111 atau 1111DM
- 4.5. Merekam SPT Masa PPh pasal 21
- 4.6. Merekam SPT Masa PPh pasal 23/26
- 4.7. Merekam SPT Masa PPh Final pasal 4 ayat 2
- 4.8. Melakukan urusan tata usaha penerimaan perpajakan

4.9 Melakukan pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan

4.10 Memberi pelayanan dukungan teknisi komputer

4.11 Pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling*

4.13 Menyiapkan laporan kerja

#### **5. *Standard Operating Procedur* Seksi Penagihan**

5.1 Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak

5.2 Penundaan dan angsuran tunggakan pajak

5.3 Penagihan aktif

5.4 Memberikan usulan penghapusan piutang pajak

5.5 Penyimpanan dokumen – dokumen penagihan

#### **6. *Standard Operating Procedur* Seksi Ekstensifikasi**

6.1 Melakukan pengamatan potensi perpajakan

6.2 Pendataan objek dan subjek pajak

6.3 Pembentukan dan pemuktahiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi

## **7. *Standard Operating Procedur* Seksi Pengawasan dan Konsultasi**

- 7.1 Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di seksi pengawasan dan konsultasi
- 7.2 Penerbitan surat perintah kelebihan pajak (SPMKP)
- 7.3 Penerbitan Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB)
- 7.4 Penyelesaian permohonan penggunaan nilai buku dalam rangka penggabungan usaha, pengambilalihan usaha atau pemekaran usaha
- 7.5 Penyelesaian permohonan keberatan pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
- 7.6 Penyelesaian permohonan pembetulan ketetapan pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan barang mewah di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

## **8. *Standard Operating Procedur* Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal**

- 8.1 Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan
- 8.2 Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
- 8.3 Penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

Saat ini di KPP Pratama Medan Belawan tercatat ada sekitar 81 orang pegawai yang terdaftar. Di bawah ini terdapat rincian mengenai jumlah pegawai di setiap unit pada KPP Pratama Medan Belawan.

**Table 2.1**

**Jumlah Pegawai KPP Pratama Medan Belawan**

No.	Unit	Jumlah Pegawai (Orang)
1	Sub Bagian Umum	10
2	Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)	10
3	Seksi Pelayanan	11
4	Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal	15
5	Seksi Penagihan	4
6	Seksi Ekstensifikasi	5
7	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	7
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	7
9	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	6
10	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	6
	Jumlah	81 orang

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan Tahun 2013

#### **D. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan**

Keberhasilan program modernisasi di lingkungan Direktorat Jendral Pajak, tidak hanya dapat membawa perubahan paradigma dan perubahan perilaku pegawai Direktorat Jendral Pajak. Tetapi lebih jauh juga dapat memberikan dampak positif terhadap percepatan penerapan praktik – praktik “ *good governance*” pada institusi pemerintah secara keseluruhan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, Direktorat Jendral Pajak telah mencanangkan visi dan misi sebagai pedoman dalam melakukan setiap kegiatan.

Adapun yang menjadi visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

##### **1. Visi**

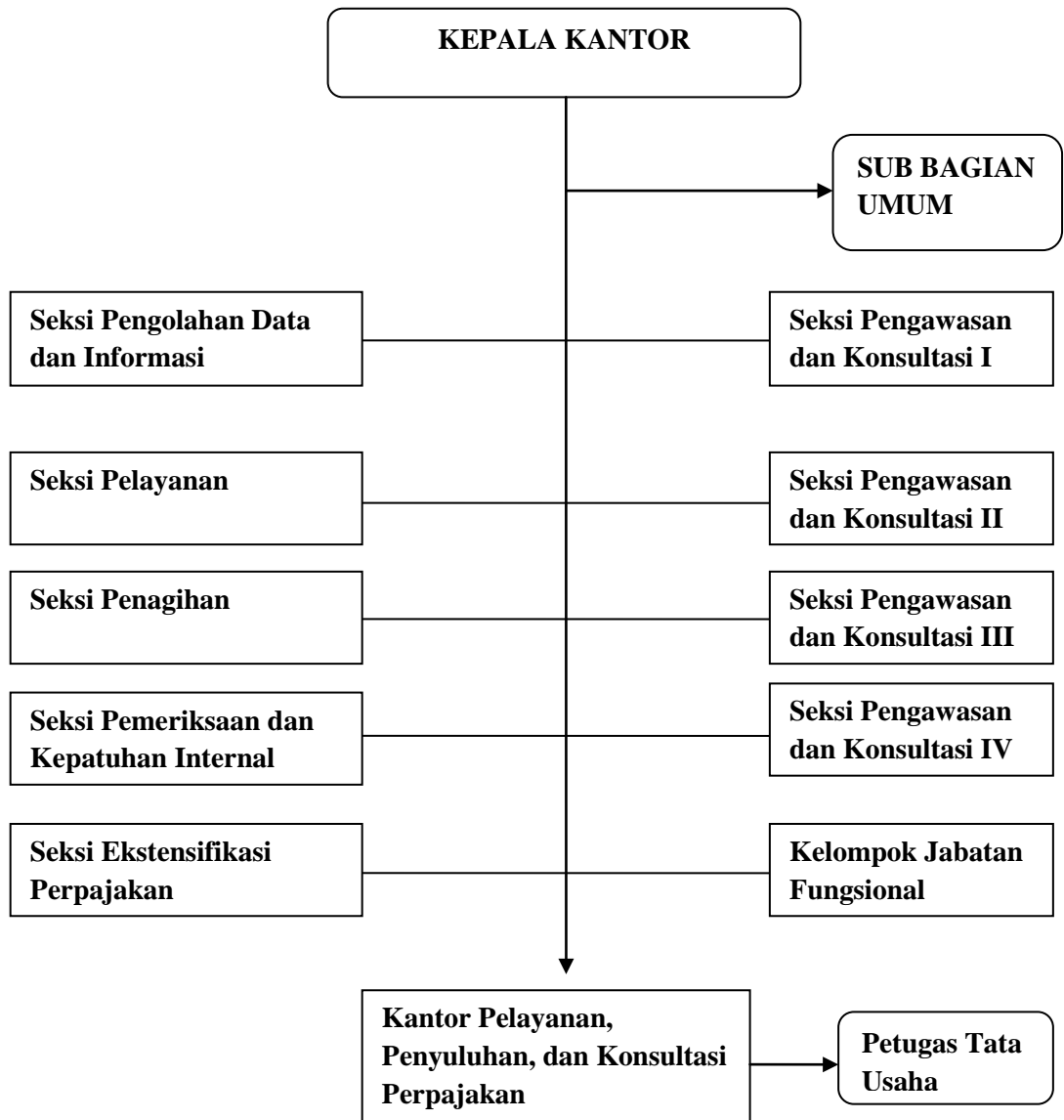
Menjadi instansi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

##### **2. Misi**

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang – undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Gambar 2.1

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
MEDAN BELAWAN**



Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan Tahun 2013



## **BAB III**

### **GAMBARAN DATA MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN**

#### **A. Pengertian dan Dasar Modernisasi Pelayanan Perpajakan**

##### **1. Pengertian Pajak**

Menurut Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana diubah terakhir kali dengan Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

##### **2. Pengertian Modernisasi**

Modernisasi perpajakan dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi atau proses pengembangan masyarakat tradisional menjadi modern di berbagai aspek kehidupan. Modernisasi perpajakan dirasa penting karena bertujuan untuk peningkatan pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan pelayanan yang baik dari para *stakeholders* perpajakan.

1. Dasar hukum modernisasi pelayanan perpajakan adalah:
  - a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan penyempurnaan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1983 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum.
  - b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negar Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.
  - c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2004 tentang penunjuk teknis transparansi akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - d. Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor: KEP/27/PJ/2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada Kantor Pelayanan Pajak.

Dalam modernisasi ini, terdapat dua aspek yaitu aspek kepatuhan wajib pajak dan aspek administrasi perpajakan.

**a. Aspek Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Aspek ini terdapat beberapa indicator diantaranya:

1. Jumlah wajib pajak yang terdaftar masih sangat rendah dari yang diharapkan dan masih jauh dari potensi pajak yang ada (*converange ratio*). Kepatuhan wajib pajak masih rendah.

2. Realisasi penerimaan pajak setiap tahun yang belum optimal.
3. Kinerja perpajakan yang menggunakan Tax Ratio sebagai indicator di suatu Negara masih rendah.
4. Aspek Administrasi Perpajakan.

#### **b. Aspek Administrasi**

Dari segi administrasi ini, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah serta murah dalam perpajakan. Dari kondisi itu ada tiga aspek yang melatar belakangi modernisasi perpajakan seperti:

1. Citra Direktorat Jenderal Pajak yang harus diperbaiki.
2. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan harus ditingkatkan.
3. Integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan.

Dalam modernisasi ini menuntut agar kekurangan – kekurangan yang terjadi dahulu dapat dibenahi dan dijadikan lebih baik lagi. Karena masyarakat pun telah memahami akan kewajiban membayar pajak namun dari badan pajaknya sendiri masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi.

## **B. Konsep dan Tujuan dari Modernisasi Perpajakan**

Sebagai dasar konsep modernisasi administrasi perpajakan adalah “pelayanan prima” dan “pengawasan intensif” dalam pelaksanaan *good governance*.

Konsep umum yang menjadi dasar diantaranya adalah:

### **1. Restrukturisasi organisasi**

Dalam hal restrukturisasi organisasi, konsepnya adalah:

- 1.1 debirokratisasi
- 1.2 struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan
- 1.3 dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan
- 1.4 adanya segmentasi wajib pajak yang dikelola KPP
- 1.5 lebih efisien

### **2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi**

Dalam penyempurnaan proses bisnis, hal ini dilakukan dengan konsep:

- 2.1 berbasis teknologi komunikasi dan informasi
- 2.2 lebih efisien
- 2.3 sederhana dan mudah dimengerti, dan adanya *built-in control*.

### **3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia**

Dalam penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia, konsepnya adalah:

- 1.1 berbasis kompetensi,
- 1.2 optimalisasi teknologi,
- 1.3 *customer driver*, dan
- 1.4 *continuous improvement*.

Dari konsep umum tersebut maka dapat ditarik pendapat bahwa harapan yang ingin dicapai diantaranya:

1. Terjadinya perubahan paradigma tentang perpajakan dimata masyarakat,
2. Terciptanya proses bisnis dari setiap jenis pekerjaan yang lebih efisien,
3. Mampu menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*).

### **Tujuan Modernisasi Perpajakan**

Adapun yang menjadi tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan.
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK.03/2003 dibentuklah “Tim Modernisasi Perpajakan Menengah” yang mempunyai tugas diantaranya:

1. Memodernisasi kelembagaan termasuk struktur organisasi, sistem dan prosedur, dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia.
2. Memodernisasi peraturan dengan cara penyederhanaan prosedur administratif dan ketentuan perpajakan lainnya.

3. Memodernisasi teknologi informasi dan menggunakannya sebagai penunjang dalam mempermudah Wajib Pajak dalam administrasi perpajakan.
4. Implementasi Modernisasi.

### **C. Objek dan Subjek Modernisasi Pelayanan Perpajakan**

#### **1. Objek Modernisasi Pelayanan Perpajakan**

Yang menjadi objek modernisasi pelayanan perpajakan adalah semua fasilitas pelayanan.

#### **2. Subjek Modernisasi Pelayanan Perpajakan**

Yang menjadi subjek pelayanan perpajakan adalah Wajib Pajak dan Pengusaha Kena Pajak (PKP).

### **D. Fasilitas dan Layanan Unggul Modernisasi Pelayanan Perpajakan**

#### **1. Fasilitas Modernisasi Pelayanan Perpajakan**

##### **a. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)**

TPT adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di KPP dengan menggunakan sistem komputer. Adanya TPT juga memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

##### **b. *Account Representative*(AR)**

*Account Representative* adalah pengawas terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian hak Wajib Pajak.

c. *Help Desk*

*Help Desk* adalah tempat yang disediakan oleh KPP untuk memperoleh informasi mengenai masalah perpajakan.

d. *Website*

Dalam rangka mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat. Maka mudah dibuatlah *website* perpajakan yang dikelola oleh pihak DJP, yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

e. *Pojok Pajak*

Pojok Pajak adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang ditempatkan di pusat – pusat perbelanjaan, pusat – pusat bisnis atau tempat – tempat tertentu lainnya. Jadwal kerjanya sesuai dengan jam kerja. Mulai pukul 11.00 s/d 19.00 waktu setempat, sesuai kebutuhan. Konsultasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak adalah konsultasi yang bersifat umum sesuai dengan panduan informasi perpajakan.

f. *e-Registration*

*e-Registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* oleh Direktorat Jendral Pajak.

e. *e-SPT*

*e-SPT* adalah menyampaikan SPT bentuk *digital* ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

h. *e-filing*

*e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*.

## 2. Layanan Unggul Modernisasi Pelayanan Perpajakan

No	Uraian	Jangka Waktu
1	Pelayanan penyelesaian Permohonan Pendaftaran NPWP	1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap
2	Pelayanan penyelesaian Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)	3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap
3	Pelayanan penyelesaian Permohonan Restitusi Pajak Pertambahan Nilai	Peraturan Dirjen Pajak nomor PER-122/PJ/2006: a. 2 (dua) bulan dimaksud sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dalam pasal 1 angka 5 yang memiliki resiko rendah. b. 4 (empat) bulan sejak saat diterimanya permohonan pengembalian diajukan oleh



		<p>pengusaha kena pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana huruf a.</p> <p>c. 21 (dua belas) bulan sejak diterimanya permohonan lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pengusaha Kena Pajak selain pengusah kena pajak dengan kriteria tertentu dan pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b</li><li>• Pengusaha Kena Pajak termasuk, Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf a yang semula memiliki resiko rendah berdasarkan hasil pemeriksaan masa pajak sebelumnya ternyata diketahui memiliki resiko rendah berdasarkan hasil pemeriksaan masa pajak sebelumnya ternyata diketahui memiliki resiko tinggi, dilakukan pemeriksaan lengkap baik satu, beberapa, maupun seluruh jenis pajaknya.</li></ul>
--	--	--

4	Pelayanan penerbitan Surat Pemerintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)	3 (tiga) minggu sejak SKPLB diterbitkan atau 3 (tiga) minggu sejak permohonan diterima lengkap.
5	Pelayanan penyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak	9 (Sembilan) bulan sejak tanggal diterima permohonan lengkap.
6	Pelayanan penyelesaian Pemberian ijin prinsip pembebasan PPh pasal 22 impor	3 (tiga) minggu sejak surat permohonan diterima lengkap.
7	Pelayanan penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) pemungutan PPh pasal 22 impor	5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap.
8	Pelayanan penyelesaian Permohonan Wajib Pajak atas Pengurangan PBB	2 (dua) bulan sejak permohonan diterima lengkap.

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

## **BAB 1V**

### **ANALISIS DAN EVALUASI DATA**

#### **A. Struktur Organisasi Sebelum dan Sesudah di Modernisasi**

Bedasarkan SK Menteri Keuangan Republik Indonesia No 94/KMK.01/1994 tentang susunan organisasi Departemen Keuangan yang berdasarkan jenis pajak, Maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama terdiri dari Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan membawahi satu sub bagian, delapan seksi, satu kantor penyuluhan ditambah kelompok tenaga fungsional.

Namun setelah adanya Modernisasi Perpajakan pada tahun 2006, Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia (RI) no.132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama terbagi menjadi satu Sub Bagian Umum, enam seksi, dan ditambah satu Kelompok Jabatan Fungsional.

**Tabel 4.1****Struktur Organisasi Sebelum dan Sesudah di Modernisasi**

<b>No</b>	<b>Sebelum Modernisasi (Berdasarkan Jenis Pajak) Kep Menteri Keuangan No.94/KMK.01/1994</b>	<b>Setelah Modernisasi (Berdasarkan Fungsi) Kep Menteri Keuangan No. 132/PMK.01/2006</b>
1	Sub Bagian Tata Usaha (TU)	Sub Bagian Umum
2	Seksi Tata Usaha dan Perpajakan (TUP)	Seksi Pengolahan Data dan Informasi
3	Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)	Seksi Pelayanan
4	Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi	Seksi Penagihan
5	Seksi Pajak Penghasilan Badan	Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal
6	Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan	Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
7	Seksi PPN dan Pajak Tidak Langsung Lainnya	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I s.d IV
8	Seksi Penagihan	Seksi Jabatan Fungsional
9	Seksi Penerimaan dan Keberatan	
10	Seksi Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan	

Dari struktur organisasi diatas dapat kita lihat bahwa struktur organisasi setelah dimodernisasi yang berdasarkan fungsi lebih baik dari pada struktur organisasi yang sebelum dimodernisasi yang berdasarkan jenis pajaknya. Karena struktur organisasi sebelum dimodernisasi pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa seksi (berdasarkan jenis pajak), sehingga masyarakat terkadang harus berhubungan dengan beberapa seksi terkait. Akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang terkadang dirasa sulit, sehingga kondisi ini membuat tingkat pemahaman masyarakat menjadi kurang atau bahkan tidak tahu sama sekali.

Proses kerja yang dilakukan secara umum masih secara manual, sesuai dengan sarana kerja yang digunakan. Sarana dan prasarana kerja yang masih terbatas sebagaimana umumnya instansi pemerintah, sehingga mempengaruhi optimalisasi pelayanan. Belum adanya standard perilaku pegawai dan budaya kerja professional dalam melakukan tugas, sehingga produktivitas pegawai masih harus ditingkatkan lagi.

Dari kondisi inilah, dapat kita gambarkan ada 3 hal dasar yang melatar belakangi dilakukannya modernisasi perpajakan yang menyakut:

1. Citra DJP yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan.
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan, dan

### 3. Integritas dan produktivitas sebagai pegawai yang harus ditingkatkan.

Setelah dilakukannya modernisasi perpajakan, maka organisasi yang berdasarkan “jenis pajak” berubah menjadi sistem (sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak). Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada wajib pajak dengan adanya *help desk* maupun AR. Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint center*), yang sebelumnya tidak ada. Adanya “Kode Etik Pegawai” yang sebelumnya tidak ada, seiring dengan *good governance* dan *equal treatment* yang dapat berjalan dengan baik. (Pandiangan, 2008).

### **B. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melapor Sebagai Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Modernisasi**

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Adapun jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2009 s.d 2013 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar Tahun 2003 - 2007**

<b>Tahun Daftar</b>	<b>Jumlah WP Terdaftar</b>	<b>Perkembangan Wajib Pajak Terdaftar</b>
2003	21396	-
2004	22968	7.34%
2005	25385	10.52%
2006	26620	4.86%
2007	36847	38.41%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

Pada tahun 2003 jumlah wajib pajak terdaftar secara keseluruhan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan sebanyak 21396 WP. Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2004 jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami kenaikan 7.34% yaitu sebanyak 22968 WP. Kemudian pada tahun 2005 jumlah wajib pajak terdaftar juga mengalami kenaikan sebesar 10.25% atau sebanyak 25385 WP. Di tahun 2006 juga terjadi kenaikan wajib pajak sebesar 4.48% atau sebanyak 26620 WP. Dan pada tahun 2007 total wajib pajak terdaftar sebanyak 3684 atau sebesar 38.41%.

Rata – rata tingkat perkembangan wajib pajak pada tahun 2003 s/d 2007 atau sebelum terjadinya modernisasi adalah:

$$\frac{7.34\%+10.52\%+4.86\%+38.41\%}{4} \times 100\% = 15.28\%$$

**Tabel 4.3**

**Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar Tahun 2008 – 2012**

<b>Tahun Daftar</b>	<b>Jumlah WP Terdaftar</b>	<b>Perkembangan Wajib Pajak Terdaftar</b>
2008	49742	-
2009	70326	41.38%
2010	82216	16.90%
2011	90668	10.28%
2012	97211	7.21%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan Tahun 2013

Pada tahun 2008 jumlah wajib pajak terdaftar secara keseluruhan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan sebanyak 49742 WP. Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2009 jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami kenaikan 41.38% yaitu sebanyak 70326 WP. Kemudian pada tahun 2010 jumlah wajib pajak terdaftar juga mengalami kenaikan sebesar 16.90% atau sebanyak 82216 WP. Di tahun 2011 juga mengalami kenaikan wajib pajak terdaftar sebesar 10.28% atau sebanyak 90668 WP. Dan pada tahun 2012 total wajib pajak terdaftar sebanyak 97211 WP atau sebesar 7.21%.

Rata – rata tingkat perkembangan wajib pajak pada tahun 2008 s/d 2012 atau setelah adanya modernisasi perpajakan adalah:

$$\frac{41.38\%+16.90\%+10.28\%+7.21\%}{4} \times 100\% = 18.94\%$$



Berdasarkan kedua tabel diatas yaitu tabel 4.2 dan 4.3 terlihat bahwa rata – rata peningkatan wajib pajak terdaftar dalam lima tahun terakhir sebelum reformasi perpajakan (2003 s.d 2007) hanya 15.28%, lebih kecil dari lima tahun setelah di modernisasi (2008 s.d 2012) yaitu sebesar 18.94%.

### **C. Masalah – Masalah yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Dalam Memiliki NPWP**

Adapun masalah – masalah atau hambatan – hambatan yang sering terjadi dalam meningkatkan jumlah wajib pajak (sumber: wawancara dengan Ibu Ade Viera Fransisca,17 Oktober 2013) adalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dalam memiliki NPWP.
2. Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada untungnya terdaftar sebagai wajib pajak dengan memiliki NPWP.
3. Subjek pajak tidak mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak untuk mendapatkan NPWP dan berfungsi sebagai identitas wajib pajak dalam hak dan kewajiban perpajakan.

#### **D. Upaya – Upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Masalah yang Dihadapi**

Untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan maka upaya – upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah yang dihadapi ( Sumber: wawancara dengan Ibu Ade Viera Fransisca, 18 Oktober 2013) adalah sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan seperti sosialisasi atau penyuluhan ke berbagai tempat.
2. Mengadakan mobil pajak keliling.
3. Melakukan ekstensifikasi

Sedangkan langkah – langkah yang ditempuh atau sedang ditempuh oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan adalah sebagai berikut.

1. Sensus Pajak Nasional untuk mendata/menjaring wajib pajak dalam pembuatan NPWP.
2. Menginformasikan kepada masyarakat tentang tata cara pengisian NPWP.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan tersebut maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai akhir dari Praktik Kerja Lapangan Mandiri yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan adalah sebagai berikut:

1. Organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan setelah di modernisasi perpajakan, organisasinya berubah menjadi berdasarkan fungsi pajak tidak lagi berdasarkan jenis pajak. Sistem proses kerja yang dari manual berubah menjadi sistem yang lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada wajib pajak.
2. Perkembangan wajib pajak dalam 5 tahun terakhir sebelum modernisasi perpajakan rata – rata 15.28%, sedangkan 5 tahun terakhir setelah dimodernisasi rata – ratanya 18.94%. Tingkat perkembangan wajib pajak terdaftar setelah modernisasi perpajakan berdasarkan fungsi (2008 s.d 2012) lebih baik dari sebelum modernisasi perpajakan berdasarkan jenis pajak (2003 s.d 2007).

## **B. Saran**

Agar semakin meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan maka perlu adanya peningkatan pelayanan yaitu:

1. Para staf/pegawai KPP hendaknya lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak dalam menangani keluhan – keluhan.
2. Untuk lebih meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan, maka Kantor Pelayanan Pajak hendaknya melakukan sosialisasi maupun penyuluhan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, Darmin, 2008, *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, Direktorat Jenderal Pajak
- Pandiangan, Liberti, 2008, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*, PT Gramedia, Jakarta
- Peraturan Menteri Keuangan – 167/PMK.01/2012, Tentang Tugas dan Fungsi Direktorat Jenderal Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan – 62/PMK.01/2009, Tentang Perubahan Tugas dan Fungsi Direktorat Jenderal Pajak
- Suandy, Erly, 2008, *Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta
- Susanto, Joko, 2013, *Behind the Tax Office*, Daharaprize, Semarang
- Waluyo dan Wirawan, 2002, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta
- Internet, Modernisasi Pelayanan Direktorat Jendral Pajak