BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pada dasarnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang berfungsi untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang pajak penghasilan, pajak Pertambahan Nilai, pajak Penjualan atas Barang mewah, dan Pajak tidak langsung lainnya. Umumnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Aspek-aspek yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah:

1. Kegiatan penatusahaan, penerimaan penagihan, penyelesaian keberatan dan restitusi keberatan Pajak Penghasilan, pajak Pertambahan Nilai dan pajak tidak langsung lainnya.

2. Kegiatan pemeriksaan dan penerapan sanksi perpajakan

3. Kegiatan Pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan, menyelenggarakan potensi pajak serta ekstensifikasi pajak.

4. Kegiatan penatausahaan dan pengecekan surat pajak tahunan atau surat Pajak Masa berdasarkan Wajib Pajak.

5. Melaksanakan kegiatanoperasional pelayanan perpajakan di bidang pajak pajak Pertambahan Nilai dan pajak tidak langsung lainnya.

4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Sejak jaman penjajahan Belanda, pemungutan pajak telah dijalankan oleh suatu badan yang bernama “DE INSPENCTIE VAN FINANTIEN” yaitu suatu badan yang mengurus soal pemungutan pajak dari rakyat berdasarkan Undang-undang Kolonial Belanda.

Setelah Belanda menyerah kepada Jepang pada tanggal 9 Maret 1942, maka terjadilah perpindahan kekuasaan dan “DE INSPENCTIE VAN FINANTIEN” diganti oleh suatu badan yang disebut “ZAIMUBA” yaitu suatu badan dibawah pengawasan pemerintah Jepang yang mengurus masalah keuangan.

Pada saat Jepang menyerah kepada sekutu, maka terjadilah kekosongan kekuasaan dan pada waktu itu bangsa Indonesia memproklamasikan kemerdekaan tanggal 17 Agustus 1945. Setelah bangsa Indonesia merdeka dan menyatakan diri sebagai negara yang berdaulat dan berdiri sendiri, maka “ZAIMUBA” diganti menjadi Badan Inspeksi Keuangan. Pada saat itu Badan Inspeksi Keuangan Bandung meliputi daerah Swatantra Kotapraja Bandung. Kabupaten Bandung, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Karawang, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Subang, Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Banjar.

Pada saat Agresi Militer Belanda ke-1, pasukan Belanda menguasai daerah Bandung Utara sedangkan Pemerintah Republik Indonesia bertahan disebelah selatan, maka Badan Inspeksi Keuangan Bandung berpindah ke Soreang. Pada saat terjadi Agresi Belanda ke-2 tanggal 18 Desember 1948, Ibu Kota Republik Indonesia pada waktu itu berada di Yogyakarta disebut Belanda. Kemudian masalah pengelolaan keuangan pajak dibagi menjadi dua aliran, yaitu:

1. Aliran *Cooperative*, yaitu yang bekerjasama dengan pihak Belanda (Badan Inspeksi Keuangan yang beraliran ini berkedudukan tetap di Bandung).
2. Aliran *non Cooperative*, yaitu aliran yang tidak memihak atau tidak bekerjasama dengan Belanda (Badan Inspeksi Keuangan Bandung yang beraliran berkedudukan di Tasikmalaya).

Setelah Belanda mengakui kedaulatan Republik Indonesia, Kantor Inspeksi Keuangan yang berbeda aliran itu, yaitu yang berkedudukan di Tasikmalaya bergabung kembali dengan Inspeksi Keuangan Belanda Bandung yang pada waktu itu beralamat di Jalan Raya Barat (sekarang di Jl. Asia Afrika sebelah timur Hotel Savoy Homann). Dengan berkembangnya jaman dan bertambahnya penduduk serta berkembangnya tingkat ekonomi masyarakat, Inspeksi Keuangan diubah menjadi Inspeksi Pajak, begitu pula Inspeksi Keuangan diubah namanya dan dipecah menjadi dua wilayah yang terdiri dari:

1. Inspeksi Paja Bandung dengan daerah wewenangnya meliputi daerah Swantaka Tk. II Kotapraja Bandung, dan Kabupaten Bandung, Kabupaten

Garut, Kabupaten Tasikmalaya, dan Kabupaten Ciamis yang berkedudukan di Jl. Asia Afrika No. 114 Bandung.

2. Inspeksi Pajak Karawang dengan daerah wewenangnya meliputi Kabupaten Bekasi, Kabupaten Karawang, Kabupaten Purwakarta, dan Kabupaten Subang, serta berkedudukan di Karawang.

Pada Tahun 1967 Inspeksi Pajak Bandung dipecah lagi menjadi Inspeksi Pajak Bandung meliputi Kotapraja Bandung, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten sumedang. Kemudian Inspeksi Pajak Tasikmalaya meliputi Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis dan Banjar serta berkedudukan di Tasikamalaya.

Dengan berkembangnya penduduk dan pembangunan di berbagai sektor khususnya di Kotamadya Bandung Inspeksi Pajak Bandung dibagi lagi menjadi dua wilayah, yaitu:

1. Inspeksi Pajak Bandung Timur meliputi Kotamadya Bandung sebelah timur yang terbelah oleh Jalan Moch Toha, Jalan Otista, Jalan Cicendo, Jalan Cihampelas, bagian selatan. Jalan Cipaganti, Jalan Setiabudi, Jalan Pasteur, bagian timur dan berkantor di Jl. Asia Afrika No. 114 Bandung.
2. Inspeksi Pajak Bandung Barat meliputi Kotamadya Bandung sebelah barat berbatasan dengan Inspeksi Pajak Bandung Timur, Kabupaten Kota Administratif Cimahi dan berkantor pusat di Jalan Soekarno Hatta Bandung.

Dengan diberlakukannya Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 227/KMK/1989, terhitung mulai tanggal 1 April 1989 seluruh Kantor Inspeksi

Pajak namanya diubah menjadi Kantor Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan pada saat itu Kantor Pelayanan Pajak Bandung dibagi lagi menjadi empat wilayah, yaitu pada tanggal 29 Maret 1994 dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 94/KMK/.01/1994 terjadi lagi reorganisasi sehingga KPP dipecah menjadi:

1. KPP Cimahi meliputi Kota Administratif Cimahi dan Kabupaten Bandung yang berkantor di Jalan Raya Barat No. 574 Cimahi.
2. KPP Bandung Tegallega meliputi daerah pemerintahan wilayah (kewedanan Tegallega) dan berkantor di Jalan Soekarno Hatta Bandung.
3. KPP Bandung Cibeunying meliputi daerah pemerintahan wilayah Cibeunying dan berkantor di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.
4. KPP Bandung Karees meliputi daerah pemerintahan wilayah Karees dan Kabupaten Sumedang.
5. KPP Bandung Bojonegara meliputi pemerintahan wilayah Bojonagara dan berkantor untuk sementara di Jalan Cipaganti Bandung.

Sampai saat ini Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees berkantor di Jalan Ibrahim Adjie (Kiaracondong) Nomor 372 Bandung.

Sejak tahun 1983, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi dibidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang-undangan dengan menerapkan *self assessment system* serta perubahan struktur organisasi yang lebih

mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan Kantor Pelayanan Pajak.

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan jenis pajak mengakibatkan duplikasi pekerjaan, ketidakefisienan serta cenderung menyulitkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, tidak adanya petugas khusus yang memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak mengakibatkan komunikasi antar wajib pajak dengan fiskus menjadi tidak efektif.

Sebelum tahun 2000 Direktorat Jenderal Pajak telah mencanangkan pelayanan dan pengawasan secara khusus terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan bagi 100 pembayar pajak terbesar disetiap Kantor Pelayanan Pajak, dan sejak tahun 2001 Direktorat Jenderal Pajak telah menginstruksikan kepada seluruh jajaran kantor unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak untuk menguasai permasalahan wajib pajak yang diadministrasikannya. Program ini dikenal dengan nama *Knowing Your Taxpayers* yang merupakan salah satu program cetak biru (*blue print*) DJP.

Dalam rangka mensukseskan program pengawasan 100 wajib pajak terbesar dan *Knowing Your Taxpayers*, pimpinan DJP menginstruksikan untuk melakukan pelayanan dan pengawasan secara instensif terhadap 100 wajib pajak terbesar di masing-masing Kantor Pelayanan Pajak. Konsep ini merupakan cikal bakal munculnya fungsi *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik, Direktorat Jenderal Pajak memerlukan dukungan teknologi informasi yang memadai. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan organisasi Direktorat Jenderal Pajak, Sistem Informasi Perpajakan (SIP), yang digunakan sejak tahun 1994 sudah tidak memadai untuk melayani dan mengawasi wajib pajak secara menyeluruh.

Oleh karena itu dalam pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama berbasis Sistem Administrasi Modern (SAM) pada tahun 2007, SIP dikembangkan menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang berbasis struktur organisasi berdasarkan fungsi.

Selain itu, masih terdapat kelemahan dalam sistem pelaporan wajib pajak yaitu pelaporan secara manual mengharuskan fiskus untuk melakukan perekaman ulang yang rawan kesalahan serta memerlukan sumber daya yang tidak sedikit. Melalui pengembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan beberapa program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak berupa e-SPT dan e-Filling. Dalam sistem pembayaran pajak juga ditemukan beberapa masalah antara lain pemalsuan Surat Setoran Pajak (SSP). Untuk mencegah hal ini, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan system pembayaran secara elektronik yang dikenal dengan system Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3).

Reformasi di bidang administrasi perpajakan terus berlanjut, dan pada tahun 2001 Direktorat Jenderal Pajak mengusulkan program reformasi yang dapat

meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada gilirannya dapat lebih menghasilkan penerimaan pajak. Program reformasi dimaksud menjadi landasan bagi program reformasi yang lebih luas di tahun-tahun mendatang.

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

1. Membentuk Kanwil dan Kantor Pelayanan Pajak wajib pajak besar di dalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengadministrasikan sejumlah kecil wajib pajak yang secara kolektif memberikan sumbangan penerimaan terbesar.
2. Merancang sistem informasi baru dengan Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) untuk memproses konfirmasi pembayaran pajak dan surat pemberitahuan yang memungkinkan Bank untuk menginformasikan pembayaran pajak kepada otoritas Direktorat Jenderal Pajak dalam waktu 24 jam serta mempercepat proses pencatatan penerimaan pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.
3. Mengembangkan rencana pemeriksaan nasional yang akan menetapkan jumlah dan jenis pemeriksaan yang akan dilakukan dalam berbagai kelompok

wajib pajak berdasarkan target pemeriksaan yang mencakup 15% dari jumlah pajak besar dan menengah serta pelaksanaan pemeriksaan berdasarkan kriteria seleksi berlandaskan informasi dari pihak lainnya, misalnya informasi dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Kegiatan pengembangan pemeriksaan meliputi pembangunan sistem pertukaran informasi secara berkala dan sistematis dengan DJBC secara elektronik agar data PEB, PIB, PPh pasal 22, PPN dan PPn BM, dan informasi lainnya dapat diperoleh DJP dalam waktu singkat dan akurat.

4. Mempersiapkan rencana penagihan tunggakan pajak yang dapat mengurangi jumlah saldo tunggakan pajak dari 1000 penunggak pajak terbesar sebesar 25 % dalam tahun 2002.

4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Organisasi adalah suatu kerangka yang menunjukkan hubungan antara pejabat maupun kegiatan kerja yang satu dengan yang lain, sehingga jelas kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam suatu kesepakatan untuk mencapai tujuan organisasi secara bersama.

Dengan adanya struktur organisasi maka akan terlihat fungsi-fungsi kerja dan tanggung jawab serta wewenang dalam setiap pembagian kerja tersebut.

Adapun struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees adalah sebagai berikut:

1. Sub Bagian Umum
2. Seksi Pegolahan Data dan Informasi (PDI)
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Penagihan
5. Seksi Pemeriksaan
6. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
10. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
11. Kelompok Jabatan Fungsional

Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees terdiri atas satu sub bagian, sembilan seksi, dan satu kelompok jabatan fungsional, yang mana setiap seksi terbagi atas beberapa *Account Representative (AR)* dibantu pelaksana. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dipimpin oleh seorang Kepala Kantor sedangkan setiap seksi dipimpin oleh Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum dan dibantu oleh AR dan Pelaksana. Tugas pokok dan fungsi masing-masing struktur organisasi pada KPP Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut:

1. Sub Bagian Umum

   Mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

   Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasai e-SPT dan e-Filling, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG serta penyiapan laporan kinerja.

3. Seksi Pelayanan

   Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak serta melakukan kerja sama perpajakan.

4. Seksi Penagihan

   Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan pitang pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

   Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III dan IV

   Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding.

   Pada Pelaksanaannya wilayah kerja keempat seksi Pengawasan dan Konsultasi dibagi berdasarkan wilayah tempat wajib pajak.

   a. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

      Mengawasi seluruh wajib pajak yang berada diwilayah Kecamatan Regol yang terdiri atas Kelurahan Ciseureuh, Kelurahan Pasirluyu, Kelurahan Ancol, Kelurahan Cigereleng, Kelurahan Ciateul, Kelurahan Balong Gede, dan Kecamatan Batununggal yang terdiri atas Kelurahan Gumuruh dan Kelurahan Binong.

b. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Mengawasi seluruh wajib pajak yang berada di wilayah Kecamatan Bandung Kidul yang terdiri atas Kelurahan Wates, Kelurahan Mengger, Kelurahan Kujangsari, Kelurahan Batununggal, dan Kecamatan Batununggal yang terdiri atas Kelurahan Kebon Gedang dan Kelurahan Maleer.

c. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

Mengawasi seluruh wajib pajak yang berada di wilayah Kecamatan Lengkong yang terdiri atas Kelurahan Cijagra, Kelurahan Turangga, Kelurahan Lingkar Selatan, Kelurahan Malabar, Kelurahan Burangrang, Kelurahan Cikawao, Kelurahan Paledang dan Kecamatan Batununggal yang terdiri atas Kelurahan Cibangkong dan Kelurahan Samoja.

d. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Mengawasi seluruh wajib pajak yang berada di wilayah Kecamatan Kiaracondong yang terdiri atas Kelurahan Kebon Kangkung, Kelurahan Sukapura, Kelurahan Kebon Jayanti, Kelurahan Babakan Sari, Kelurahan Babakan Surabaya, Kelurahan Cicaheum dan Kecamatan Batununggal yang terdiri atas Kelurahan Kacapiring dan Kelurahan Kebon Waru.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang

terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya yang dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk Kepala Kantor Wilayah DJP Jabar I atau Kepala KPP Pratama Bandung Karees. Jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

4.1.1.3 Uraian Tugas KPP Pratama Bandung Karees

1. Kepala Kantor

   Adapun tugas dan tanggung jawab Kepala Kantor Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut :

   Uraian tugas :

   a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak sebagai bahan penyusunan rencana strategi Kantor Wilayah.
   b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu.
   c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut Nota Kesepahaman (MOU) sesuai arahan Kepala Kantor Wilayah.
   d. Mengkoordinasikan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka instensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
   e. Mengkoordinasikan pelaksanaan pencarian data yang strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.

f. Mengkoordinasikan pengolahan data yang sumber datanya strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
g. Mengkoordinasikan pembuatan risalah perincian dasar pengenaan pemotongan atau pemungutan pajak atas permintaan wajib pajak berdasarkan hasil perhitungan ketetapan pajak.
h. Mengkoordinasikan pengolahan data guna menyajikan informasi perpajakan.
i. Mengkoordinasikan penyusunan monografi perpajakan.
j. Mengkoordinasikan pemantaun pelaporan dan pembayaran masa dan tahunan PPh dan pembayaran masa PPN/PPnBM serta pembayaran PBB dan BPHTB untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak serta mengendalikan pelaksanaan pemeriksaan pajak.

Tanggung jawab:

a. Kebenaran usul, saran, telaahan, dan pemecahan masalah dibidang perpajakan. Keberhasilan realisasi intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan. Kebenaran penetapan, pengurangan, dan pembebasan besarnya pajak yang terutang.
b. Usulan perubahan LPP.
c. Kebenaran pembebasan pembayaran pajak.
d. Kebenaran besarnya kelebuhan pembayaran pajak.
e. Pemaksaan dan penyitaan kekayaan wajib pajak yang mempunyai tunggakan.

f. Kebenaran pemindahan proses penelitian material dan pemaksaan.
g. Kebenaran penangguhan pembayaran pajak.
h. Kebenaran penolakan pemberian informasi dan data perpajakan kepada pihak-pihak yang tidak berkepentingan.
i. Kebenaran penelitian salah tulis, salah hitung atas STP dan SKP yang ditetapkan.
j. Penilaian dan penandatanganan DP3 pegawai bawahan.
k. Usulan mutasi/promosi kepegawaian.

2. Bagian Umum

Adapun tugas dan tanggung jawab Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut:

Uraian tugas :

a. Menyelenggarakan pengurusan surat-surat masuk atau berkas dokumen yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
b. Menyelenggarakan penyusunan surat keluar agar komunikasi administrasi berjalan dengan lancar.
c. Menyimpan surat dan dokumen untuk memudahkan penemuan kembali surat atau dokumen yang diperlukan.
d. Membuat konsep rencana kerja subbagian umum.
e. Menyiapkan bahan penyusunan konsep usulan pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

f. Menyiapkan bahan penyusunan konsep usulan kenaikan pangkat pegawai golongan II/d kebawah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
g. Membuat konsep surat pemberitahuan kenaikan gaji berkala sesuai ketentuan yang berlaku.
h. Menyiapkan bahan penyusunan konsep usulan calon peserta diklat.

Tanggung Jawab:

a. Kebenaran usul, saran, dan pendapat mengenai pelaksanaan tugas, kelengkapan bahan penyusunan konsep rencana kerja Subbagian umum.
b. Kelengkapan bahan-bahan berkaitan dengan masalah kepegawaian.
c. Tertatanya arsip kepegawaian dan berkas kepegawaian.

3. Keuangan

Adapun tugas dan tanggung jawab Keuangan Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut:

Uraian Tugas:

a. Melaksanakan pengelolaan pembayaran gaji/rapel, gaji/kekurangan gaji, dan atau lembur para pegawai.
b. Mengupdate data daftar gaji berdasarkan mutasi kepegawaian.
c. Membuat konsep Daftar Perencanaan Pembiayaan Kantor Pelayanan Pajak.
d. Menyiapkan surat permintaan pembayaran/SSP sebagai uang persediaan (UP) atau UP tambahan.

e. Menyiapkan SPPR-LS sebagai pembayaran langsung atas tagihan pihak ketiga.

Tanggung Jawab:

a. Kebenaran usul, saran, dan pendapat yang diajukan mengenai penerimaan, penyimpanan dan pembayaran gaji/TKPKN.
b. Pengelolaan pembayaran gaji/TKPKN, penandatanganan SSP.
c. Kebenaran pemotongan pembayaran gaji/TKPKN terhadap pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak.
d. Keamanan penyimpanan DIPA asli.

4. Rumah tangga

Adapun tugas dan tanggung jawab Rumah Tangga Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut:

Uraian Tugas:

a. Membuat konsep perencanaan dan pengadaan alat perlengkapan kantor/ATK/formulir sesuai dengan batas kewenangannya berdasarkan rencana anggaran dalam DIPA.
b. Melaksanakan penyimpanan dan pendistribusian alat perlengkapan kantor.
c. Mencatat dan memberi kode klasifikasi lokasi inventaris serta menyelenggarakan pembukuan inventaris kantor.
d. Menyusun konsep kompilasi laporan barang inventaris kantor.

e. Meneliti barang-barang inventaris kantor yang rusak dan tidak terpakai lagi serta membuat konsep daftar usulan penghapusan dan pemusnahannya.

Tanggung Jawab:

a. Pelaksanaan penyimpanan dan distribusi alat perlengkapan kantor.
b. Kelengkapan sarana rapat dan kebutuhan rapat.
c. Kebenaran penyelenggaraan pembukuan inventaris kantor.
d. Kebenaran konsep kompilasi laporan inventaris.
e. Kebenaran konsep penghapusan barang inventaris.

5. Seksi Pelayanan

Adapun tugas dan tanggung jawab Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut:

Uraian Tugas:

a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja Seksi Pelayanan sebagai bahan penyusunan rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak.
b. Mengkoordinasikan penerimaan dan penatausahaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya.
c. Mengkoordinasikan penyiapan pengambilan formulir SPT Tahunan PPh berikut aplikasi elektronik SPT Tahunan PPh oleh wajib pajak dan penatausahaan SPT Tahunan yang telah diterima kembali serta penyediaan SPOP dan SSB dalam rangka pengawasan kepatuhan wajib pajak.

d. Membimbing bawahan pada Seksi Pelayanan untuk meningkatkan motivasi dan prestasi pegawai.
e. Mengkoordinasiakan penyusunan laporan berkala Seksi Pelayanan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.

Tanggung Jawab:

a. Kebenaran usul, saran dan pendapat mengenai pelaksanaan tugas.
b. Kebenaran bukti pendaftaran wajib pajak.
c. Kebenaran surat pemberitahuan pernyataan pindah.
d. Kelengkapan berkas permohonan pendaftaran dan perubahan data wajib pajak.
e. Kebenaran daftar nominative pengiriman formulir SPT Tahunan PPh.
f. Kebenaran surat permintaan kelengkapan SPT PPh kepada wajib pajak.

4.1.1.4 Uraian Kerja KPP Pratama Bandung Karees

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 443/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan, Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan maka kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut:

1. Kedudukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

a. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah salah satu unit instansi vertikal Departemen Keuangan yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.
b. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dipimpin oleh seorang kepala.

2. Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

   Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan operasional Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees
   a. Pendataan objek dan subjek pajak dan penilaian objek pajak.
   b. Pengolahan dan penyajian data Perpajakan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
   c. Penetapan Perpajakan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
   d. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan serta penyelesaian Restitusi Perpajakan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
   e. Penyelesaian keberatan, pengurangan, dan penatausahaan banding.
   f. Pembetulan surat ketetapan pajak.
   g. Pengurangan sanksi pajak.
   h. Pemeriksaan dan penerapan sanksi Perpajakan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

i. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

4.1.1.5 Aktivitas KPP Pratama Bandung Karees

Adapun aktivitas atau kegiatan kantor pelayanan pajak Bandung Karees adalah sebagai berikut :

1. Pelaporan penerimaan pajak yang terdiri dari pajak penghasilan pasal baik laporan dari wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan, pajak penghasilan pasal 22, pajak penghasilan pasal 23/26, pajak penghasilan pasal 25, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah serta penerimaan laporan pajak tidak langsung lain-lain.
2. Pelaporan pajak masa yang diterima setiap bulan dari wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan mulai bulan Januari-Desember, laporan ini harus dibuat oleh masing-masing seksi pelaporan.
3. Pelaporan pajak tahunan yang diterima oleh KPP Bandung Karees dan wajib pajak selama setahun penuh, kemudian dibuat laporan keseluruhan pajak untuk tahun yang bersangkutan.
4. Melakukan pemeriksaan pajak ke lapangan untuk mengetahui perusahaan atau individu yang memenuhi persyaratan membayar pajak harus mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan apabila mendaftarkan diri maka KPP Bandung Karees akan memberikan NPWP (Nomor pokok wajib pajak) kepada wajib pajak yang bersangkutan.

5. Melakukan restitusi pajak (pengembalian kelebihan pembayaran pajak) kepada wajib pajak yang berhak meminta pengembalian kelebihan pembayaran wajib pajak untuk setiap masa pajak dan KPP Bandung Karees melakukan pemeriksaan terlebih dahulu terhadap wajib pajak untuk memenuhi permohonan restitusi yang telah diajukan oleh wajib pajak yang bersangkutan.
6. Melakukan aktivitas-aktivitas lainnya sebagaimana telah diuraikan di atas sesuai dengan tugas dan fungsi yang terdiri dari Sub Tata Usaha, Seksi Pajak Tata Usaha Perpajakan, Seksi Pajak Penghasilan Perseorangan, Seksi pajak Penghasilan Badan, Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak, Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak tidak langsung lain-lain, Seksi Penagihan, Seksi Penerimaan dan Keberatan.

4.1.2 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Seksi Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Penerapan Sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees meliputi beberapa aspek yaitu :

1. Aspek Teknologi Informasi

   Aspek teknologi informasi yaitu proses pembaharuan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan yaitu berupa :

a. Media Informasi Pajak

Media informasi pajak dengan fasilitas *touch screen* disediakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees guna memberikan informasi peraturan perpajakan. Wajib pajak dapat mengakses segala hal yang berhubungan dengan pajak secara gratis

b. *e-system* perpajakan

Fasilitas pelayanan pajak yang menjadi salah satu faktor pendukung modernisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi. Terdapat beberapa *e-system* yang dapat dimanfaatkan wajib pajak maupun masyarakat luas yaitu :

- *e-registration*

  e-registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem online.

  Sistem *e-registration* ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu sistem yang digunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dan sistem yang digunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak

- *e*-SPT

  Adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh(e-SPT PPh), SPT Tahunan PPh(e-SPT PPh), dan SPT Masa PPN(e-SPT PPN)

- *e-filling*

  Merupakan cara penyampaian atau pengiriman SPT melalui sistem *online* dan *real time*. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditentukan oleh Direktorat Jendral Pajak.

2. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

   Aspek perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees telah menerapkan pembaharuan terhadap aspek perangkat keras dan perangkat lunak dibeberapa hal seperti:

   a. Penyediaan dan pengadaan 1 komputer untuk 1 pegawai pajak sebagai sarana penunjang dalam melaksanakan tugas-tugasnya

b. Adanya *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan perpajakan

c. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Tempat pelayanan terpadu(TPT) merupakan sarana untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak yang terintregasi dalam penerimaan dokumen dan pelaporan semua jenis pajak seperti Surat Setoran Pajak (SSP) dan Surat Pemberitahuan (SPT) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak. Dokumen Wajib Pajak tersebut langsung diinput ke dalam sistem komputer oleh petugas TPT dan kemudian memberikan bukti penyerahan dokumen tersebut kepada Wajib Pajak.

Sebagai bentuk pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak, dalam ruang tunggu TPT diberikan fasilitas ruang tunggu ber AC, kursi yang representatif, televisi, dan nomor antrian yang otomatis diprint pada saat Wajib Pajak masuk.

d. *Help Desk*

Help Desk merupakan fasilitas yang diberikan oleh KPP untuk memudahkan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak, yang berlokasi di *lobby* gedung KPP. Petugas yang ditugaskan di *help desk* adalah pegawai yang cakap, pandai berkomunikasi, dan memiliki pengetahuan tinggi tentang perpajakan.

Fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledge base*, agar dapat memberikan jawaban dari berbagai masalah mengenai pajak, menyangkut :

- Peraturan pajak yang komprehensif dan terbaru
- Dikomplikasi sesuai standar Q & A, *flowchart*, dan penjelasan singkat
- Dapat diakses dengan mudah dari komputer.

e. *Complaint Center*

Complaint center berfungsi untuk menampung keluhan Wajib Pajak yang terdaftar, mengenai pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding. Tidak termasuk keluhan mengenai pelanggaran kode etik. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan Wajib Pajak melalui:

- E-mail
- Telepon bebas pulsa
- Kotak Saran
- Ataupun langsung datang

3. Aspek Sumber Daya Manusia

Aspek sumber daya manusia yaitu proses pembaharuan yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak mencakup keahlian fiskus dalam menghitung pajak wajib pajak serta pemahaman tentang pajak yang lebih baik daripada yang dahulu serta melakukan seleksi pegawai yang ketat guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan

penempatan aparat perpajakan sesuai kapasitasnya pada Struktur Organisasi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees telah menerapkan *Case Managemant* (manajemen kasus) melalui Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian (SIKKA), sistem ini merupakan sistem penilaian terhadap seluruh pegawai. Dengan menggunakan SIKKA kepala bagian dapat melakukan pengawasan (*monitoring*) terhadap pegawai, evaluasi kerja, dan memberikan target kerja kepada pegawai.

4.1.3 Hambatan-hambatan dalam Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Program sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah pelaksanaan peningkatan pelayanan yang prima dan pengawasan intensif kepada wajib pajak dengan cara penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Hambatan atau masalah yang terjadi pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut :

1. Masalah yang berkaitan dengan aspek teknologi informasi adalah sebagai berikut :

- Sering terjadinya gangguan atau masalah dari segi teknis atau jaringan dalam sistem *online* salah satunya jika terjadi gangguan pada pendaftaran wajib pajak melalui *e-registration* yang mengakibatkan data wajib pajak yang akn mendaftar tidak tercantum pada TPT konter 3 di KPP Bandung Karees
- Dengan gangguan teknis dari segi teknologi informasi maka data wajib pajak yang seharusnya dapat di-*input* atau dimasukan ke dalam media komputer menjadi terhambat dan mengalami penumpukan
- Masih banyak wajib pajak yang belum mengerti mengenai *e-system* seperti penggunaan *e-registration*, *e-SPT* serta *e-filling* dan media informasi pajak yang memberika fasilitas pengetahuan bagi wajib pajak mengenai KPP Bandung Karees.

2. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak
    - Masih terdapat kegiatan perpajakan yang belum sesuai dengan *Standard Operating Procedures* (SOP). Salah satu kegiatan perpajakan yang masih belum sesuai dengan SOP yaitu proses pendaftaran wajib pajak dan pembuatan NPWP, hal tersebut dapat terjadi akibat wajib pajak yang menumpuk sehingga membutuhkan waktu yang lama dan berbelit-belit.
    - Sarana dan prasarana yang masih sering mengalami kerusakan
    - Wajib pajak yang masih kurang pengetahuan atas fasilitas yang diberikan oleh KPP Pratama Bandung Karees seperti penggunaan nomor antrian otomatis dan *help desk*

3. Aspek Sumber Daya Manusia
    - Jumlah pegawai pajak yang masih kurang
    - Pengetahuan pegawai pajak mengenai teknologi informasi masih minim
    - Terjadinya kesalahan petugas pajak pada saat memasukan atau menginput data wajib pajak

4.1.4 Upaya untuk Mengatasi Hambatan-hambatan dalam Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern, Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees melakukan upaya sebagai berikut :

1. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan pada aspek teknologi informasi
    - Melakukan proses penginputan data wajib pajak secara manual
    - Penambahan jam kerja dan tugas bagi petugas pajak
    - Sosialisasi kepada wajib pajak mengenai *e-system* dan teknologi informasi yang disediakan oleh KPP Pratama Bandung Karees
2. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan pada aspek perangkat keras dan perangkat lunak
    - Pengawasan(*monitoring*) oleh kepala bagian terhadap kegiatan perpajakan agar sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan

- Pengadaan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan mengikuti perkembangan teknologi
- Menyediakan petunjuk penggunaan fasilitas pelayanan kepada wajib pajak

3. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan pada aspek sumber daya manusia (SDM)
    - Penambahan jam kerja atau lembur bagi pegawai pajak
    - Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh kantor pusat
    - Adanya evaluasi kerja terhadap pegawai pajak

4.2 Pembahasan

Pada pembahasan, akan di analisis mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Berikut ini adalah pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti.

4.2.1. Analisis Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan modern di atas, penulis dapat mengatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sudah baik. Karena dengan

adanya penerapan sistem administrasi perpajakan modern para wajib pajak lebih mudah melaksanakan kewajiban perpajakan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan menurut Indra Ismawan meliputi beberapa aspek yaitu aspek teknologi informasi, aspek perangkat keras dan perangkat lunak serta aspek sumber daya manusia, dan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees juga meliputi aspek teknologi informasi, aspek perangkat keras dan perangkat lunak, dan aspek sumber daya manusia.

Aspek teknologi informasi merupakan suatu pembaharuan fasilitas pelayanan KPP kepada wajib pajak yang berbasis atas perkembangan teknologi informasi yaitu dengan adanya *e-system* dan media informasi pajak. Pada seksi pelayanan KPP Bandung Karees *e-system* juga diterapkan di TPT(tempat pelayanan terpadu) dimana TPT merupakan fasilitas pelayanan yang berhubungan langsung dengan wajib pajak dan salah satu fasilitas *e-system* yang dilaksanakan adalah pendaftaran wajib pajak secara *online* melalui *e-registration.* *e-registration* merupakan fasilitas pendaftaran wajib pajak melalui media internet yang langsung terhubung pada sistem komputer di TPT *counter* 3 pada KPP Bandung Karees sehingga wajib pajak tidak perlu lagi mengisi dokumen dan menunggu lama untuk mendaftarkan diri karena petugas TPT sudah memiliki data wajib pajak yang telah mendaftar melalui *e-registration* dan salah satu keuntungan bagi wajib pajak akan fasilitas yang modern ini adalah dari segi

waktu dimana saat wajib pajak mendaftarkan diri di KPP saat itu pula wajib pajak akan langsung mendapatkan kartu NPWP.

Selain *e-registration* TPT KPP Bandung Karees juga menyediakan fasilitas pelayanan *e*-SPT. *e*-SPT merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui media digital, pelayanan *e*-SPT pada TPT disediakan di *counter* 4,5, dan 6. Fasilitas pelayanan ini bagi wajib pajak dapat mempermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pembaharuan fasilitas pelayanan yang berdasarkan teknologi informasi dilakukan untuk wajib pajak dan juga pegawai pajak.

Selain modernisasi pada aspek teknologi informasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees juga melaksanakan pengembangan dari aspek perangkat keras dan perangkat lunak. Aspek perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien. Beberapa hal yang dilakukan dalam penerapan modernisasi perangkat keras dan lunak pada seksi pelayanan adalah dengan penyediaan sarana penunjang bagi pelaksanaan perpajakan di tempat pelayanan terpadu(TPT) misalnya komputer di setiap counter, *printer,* mesin fotokopi dan sarana lainnya yang menunjang bagi petugas pajak. *Standard Operating Procedures*(SOP) di setiap kegiatan perpajakan pada seksi pelayanan misalnya SOP untuk pendaftaran NPWP, penerimaan dan

pengolahan SPT Tahunan maupun SPT masa serta tata cara pengiriman atau peminjaman berkas dan SOP lainnya yang berkaitan dengan seksi pelayanan. Penyediaan sarana dan prasarana juga diperuntukan bagi wajib pajak salah satunya adalah TPT yang dilengkapi sistem antrian yang otomatis dan monitor antrian selain itu ruang tunggu TPT juga disediakan televisi, AC, tempat duduk yang nyaman. Selain TPT seksi pelayanan juga menyediakan *help desk*, serta *complaint center* bagi wajib pajak yang masih belum mengerti mengenai pajak dan untuk mengadukan ketidakpuasan wajib pajak akan fasilitas yang diberikan. Sarana dan prasarana ini menunjang pegawai pajak dalam memberikan pelayanan bagi wajib pajak dan dalam pelaksanaannya KPP Pratama Bandung Karees sudah melaksanakannya dengan baik. Secanggih apapun sistem teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan bisa berjalan dengan optimal tanpa didukung dengan sumber daya manusia(SDM) yang berkualitas dan berintegritas. Untuk itu modernisasi juga diterapkan pada aspek sumber daya manusia dengan cara melakukan seleksi pegawai yang ketat guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan penempatan aparat perpajakan sesuai kapasitasnya pada Struktur Organisasi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak. Tempat pelayanan terpadu(TPT) memiliki petugas inti yaitu pengawas, petugas di counter pelayanan dan petugas konsultasi. Pegawai yang ditugaskan di TPT dan merupakan ujung tombak pelayanan di KPP, sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang benar-benar berkualitas dan profesional untuk melaksanakan tugas-tugasnya

Kepala bagian seksi pelayanan KPP Bandung Karees telah menerapkan *Case Managemant* (manajemen kasus) melalui Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian (SIKKA), sistem ini merupakan sistem penilaian terhadap seluruh pegawai. Dengan menggunakan SIKKA kepala bagian dapat melakukan pengawasan (*monitoring*) terhadap pegawai, evaluasi kerja, dan memberikan target kerja kepada pegawai.

4.2.2. Analisis Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan penelitian dalam wawancara serta pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh penulis ternyata masih terdapat hambatan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees walaupun pada dasarnya modernisasi dilaksanakan untuk mempermudah wajib pajak dan petugas pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penerapan sistem admninistrasi perpajakan modern terjadi pada setiap aspek.

1. Aspek Teknologi Informasi

   Aspek teknologi informasi masih memiliki hambatan terutama dalam hal teknis yaitu dengan terjadinya gangguan sistem komputer ataupun jaringan sistem penghubung antara komputer yang satu dengan yang lainnya yang mengakibatkan data wajib pajak tidak dapat diakses dan diproses sehingga

berkaitan dengan TPT yang melayani wajib pajak dan menyebabkan terjadinya penumpukan data wajib pajak yang akan di input. Hambatan lainnya adalah dari pengetahuan wajib pajak akan fasilitas teknologi informasi yang disediakan oleh kantor pajak masih kurang, hal tersebut menyebabkan wajib pajak masih merasa kesulitan dan malas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga pelaksanaan modernisasi masih mengalami kesulitan karena wajib pajak beranggapan bahwa melaksanakan kegiatan pajak adalah hal yang berbelit-belit dan menyulitkan. Masalah-masalah ini cukup berpengaruh dalam kegiatan administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

2. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

   Hambatan yang dihadapi dari segi aspek perangkat keras dan perangkat lunak adalah adanya kegiatan perpajakan yang belum sesuai dengan *Standard Operational Procedures* (SOP), sehingga kegiatan perpajakan kurang berjalan dengan efektif. Hambatan lainnya adalah masih adanya sarana dan prasarana yang sering mengalami kerusakan seperti komputer dan *printer* yang digunakan oleh pegawai pajak tidak bisa dioperasikan dengan baik ataupun *software* yang digunakan sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi serta adanya meja dan kursi bagi pegawai yang tidak layak pakai lagi karena sudah rusak. Kerusakan yang terjadi sering menghambat pegawai pajak dalam menjalankan tugasnya.

3. Aspek Sumber Daya Manusia

   Hambatan yang utama dari aspek sumber daya manusia(SDM) adalah dari segi jumlah pegawai pajak yang masih kurang, hal ini menyebabkan banyaknya data-data wajib pajak yang menumpuk untuk di proses pada seksi pelayanan dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikannya, selain itu hambatan lainnya adalah masih adanya pegawai tempat pelayanan terpadu masih sering melakukan kesalahan atau kekeliruan dalam memasukan data wajib pajak karena masih kurangnya pemahaman pegawai TPT mengenai sistem yang digunakannya.

4.2.3. Analisis Upaya untuk mengatasi Hambatan-hambatan dalam Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Pengamatan dan penelitian yang dilakukan penulis atas upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern sudah baik. Adapun upaya yang dilakukan oleh seksi pelayanan akan hambatan yang terjadi yaitu meliputi,

1. Aspek Teknologi Informasi

   Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam mengatasi hambatan dari aspek teknologi informasi yaitu dengan cara penambahan tugas-tugas bagi pegawai pajak apabila terjadi penumpukan data dan dokumen wajib pajak. Jika terjadi gangguan teknis, KPP segera

melakukan perbaikan dan petugas TPT melakukan proses administrasi secara manual. Seksi pelayanan melaksanakan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai sistem informasi yang terdapat di KPP Pratama Bandung Karees sehingga wajib pajak mengerti dan dapat memanfaatkan fasilitas IT yang sudah disediakan.

2. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

   Dalam menghadapi hambatan aspek perangkat keras dan perangkat lunak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees melakukan pengawasan(*monitoring*) oleh kepala bagian terhadap kegiatan perpajakan agar sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sehingga kegiatan lebih efektif dan efisien, pengadaan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan selalu mengikuti perkembangan teknologi seperti pengadaan *hardware* dan *software* komputer yang sesuai dengan teknologi yang ada serta menyediakan petunjuk penggunaan fasilitas pelayanan yang tersedia kepada wajib pajak.

3. Aspek Sumber Daya Manusia

   Sedangkan upaya untuk mengatasi hambatan aspek sumber daya manusia adalah dengan cara melakukan kebijakan penambahan jam kerja atau lembur bagi pegawai pajak, bahkan untuk hari liburpun pegawai pajak harus tetap masuk untuk menyelesaikan tugas. Selain itu agar meningkatkan kualitas dan mutu dari pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees melakukan upaya pemberian target kerja pada setiap tugas yang diberikan serta melakukan evaluasi kerja terhadap setiap pegawai pajak.

Dengan upaya tersebut diharapkan dapat mengurangi hambatan-hambatan yang ada bahkan dapat mengatasi hambatan yang ada. Sehingga pelaksanaan penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan pelayanan baik dan kemudahan bagi Wajib Pajak. Sehingga wajib pajak sadar akan kewajiban perpajakannya.