BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

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 Pemberitahuan Tahunan atau Surat Pemberitahuan Masa berdasarkan Wajib Pajak.
5. Melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang pajak Pajak Pertambahan Nilai dan pajak tidak langsung lainnya.

4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejak jaman penjajahan Belanda, pemungutan pajak memang sudah dilaksanakan dan ditangani oleh suatu badan dengan nama *De Inspective Finantien* yang mengurus masalah pemungutan pajak dari rakyat secara paksa berdasarkan Undang-Undang Kolonial Belanda yang berlaku pada saat itu dan hasilnya digunakan untuk kepentingan penjajah.

Pada waktu pemerintahan pejajah Belanda menyerah kepada Jepang pada tanggal 9 maret 1942, maka nama *De Inspective Finantien* diganti menjadi *Zaimuba* yaitu suatu badan dibawah pemerintahan Jepang yang mengurus masalah keuangan.

Namun *Zaimuba* tidak bertahan lama, karena Jepang menyerah kepada sekutu. Pada saat kekosongan kekuasaan itu, Indonesia telah memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, sehingga nama *Zaimuba* diganti dengan Inspeksi Keuangan Bandung yang berkedudukan di Gedung *Concerdia* (Gedung Merdeka) di Jalan Asia Afrika Bandung. Inspeksi Keuangan Bandung tersebut meliputi daerah Swatantra Tingkat II, Kota Praja Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Kerawang, Bekasi, Purwakarta, Subang, Garut, Tasikmalaya, Ciamis serta Banjar.

Ketika terjadi Agresi militer Belanda I, pasukan Belanda menguasai wilayah Bandung Utara, sedangkan Pemerintah Indonesia bertahan disebelah selatan. Oleh karena itu, Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Soreang

(Bandung selatan). Pada Agresi militer II, Inspeksi Keuangan Bandung dipecah menjadi 2 aliran, yaitu:

1. Aliran *cooperative*

   Aliran yang mau bekerjasama dengan Belanda, yang berkedudukan di Soreang Bandung.

2. Aliran *non cooperative*

   Aliran yang tidak mau bekerjasama dengan Belanda, yang berkedudukan di Tasikmalaya.

Setelah pemerintah Belanda mengakui kedaulatan Republik Indonesia, maka Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berkedudukan di Tasikmalaya dipindah ke Bandung, yaitu di Jalan Raya Barat (sekarang Jalan Asia Afrika), tepatnya disebuah Hotel Homan di depan Kantor Pekerjaan Umum (KPU).

Dengan perkembangan jaman dan bertambahnya jumlah penduduk serta meningkatnya tingkat ekonomi masyarakat, maka pada tahun 1965, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung (termasuk Inspeksi Keuangan Lainnya di Indonesia), diganti menjadi Inspeksi Pajak Bandung yang berada dibawah Direktorat Jendral Pajak Departemen Keuangan Republik Indonesia, dimana kantor Inspeksi Pajak Bandung dipecah manjadi:

1. Kantor Inspeksi Pajak Bandung

   Meliputi daerah Swatantra II, Kota Praja Bandung Kabupaten Bandung, Kabupaten Garut, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Sumedang,

Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis. Kantor tersebut terletak di Jalan Asia Afrika no. 114 Bandung.

2. Kantor Inspeksi Pajak Karawang

   Meliputi daerah Kabupaten Bekasi, Kabupaten Purwakarta, dan Kabupaten Subang. Dimana kantor tersebut berkedudukan di Karawang.

Kemudian pada tanggal 1 Januari 1980, Kantor Inspeksi Pajak Bandung dipecah menjadi 2 Inspeksi pajak berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Rebuplik Indonesia Nomor: KEP-141/KMK/1979, tanggal 6 April 1979, dimana pembagian wilayah Inspeksi Pajak Bandung menjadi:

1. Kantor Inspeksi Bandung Timur

   Bertempat di Jalan Asia Afrika No. 114 Bandung

2. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat yang bertempat di Jalan Soekarno Hatta No. 118 Bandung.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: KEP-297/KMK/1989, memutuskan bahwa mulai tanggal 1 April 1989, seluruh Kantor Inspeksi Pajak yang berada di Indonesia namanya diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan di Bandung sendiri dipecah menjadi 4 Kantor Pelayanan Pajak, yaitu:

1. KPP Bandung Timur (sekarang KPP Bandung Karees)

   Jalan Kiaracondong No. 372 Bandung

2. KPP Bandung Tengah

   Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.

3. KPP Bandung Barat

   Jalan Soekarno Hatta No. 118 Bandung

4. KPP Cimahi

   Jalan Riau No. 1 Bandung.

Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor: KEP-94/KMK/1994 tanggal 29 Maret 1994, Kantor Pelayanan Pajak tersebut berubah menjadi:

1. KPP Bandung Karees

   Jalan Kiaracondong No. 372 Bandung.

   (Terakhir KPP Bandung Karees berubah nama menjadi KPP Pratama Bandung Karees terhitung mulai tanggal 28 Agustus 2007)

2. KPP Tegalega

   Jalan Soekarno Hatta no. 118 Bandung.

3. KPP Cibeunying

   Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.

4. KPP Bojonegara

   Jalan Asia Afrika Bandung

5. KPP Bandung Cimahi

   Jalan Raya Barat No. 574, Cimahi

4.1.1.2 Stuktur Organisasi Perusahaan

Dengan berlakunya Surat Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor : KEP-443/KMK.01/2001 tanggal 23 juli 2001, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyelidikan Pajak, Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan, maka susunan organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor
2. Sub Bagian Umum
    a. Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian.
    b. Urusan Keuangan.
    c. Urusan Rumah Tangga.
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
6. Seksi Penagihan
7. Seksi Pemerikasaan
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

    Seksi Pengawasan dan Konsultasi dibagi menjadi 4 seksi yang didasarkan pada wilayah kerjanya, yaitu :

    a) Seksi Waskon I

b) Seksi Waskon II

c) Seksi Waskon III

d) Seksi Waskon IV

9. Kelompok Fungsional Pemeriksa

4.1.1.3 Uraian Tugas

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 atau Kepala Sub Bagian Umum dan dibantu oleh AR dan Pelaksana. Deskripsi jabatan dari struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor
    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.

2. Sub Bagian Umum

A. Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian

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.

B. Urusan Keuangan

a. Melaksanakan pengelolaan pembayaran gaji/rapel, gaji/kekurangan gaji, dan atau lembur para pegawai.
b. Meng-*update* 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.

C. Urusan Rumah Tangga

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.

3. Seksi Pelayanan

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. Penyuluhan perpajakan dan pelaksanaan registrasi wajib pajak
e. Membimbing bawahan pada Seksi Pelayanan untuk meningkatkan motivasi dan prestasi pegawai.
f. Mengkoordinasiakan penyusunan laporan berkala Seksi Pelayanan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
   a. Melakukan pengumpulan dan pencarian data perpajakan
   b. Penatausahaan data masukan dan data keluaran
   c. Perekaman data perpajakan
   d. Pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Bumi dan Bangunan
   e. Pengolahan data perpajakan
   f. Analisis informasi perpajakan
   g. Penyajian informasi perpajakan
   h. Pelayanan dukungan teknis computer
   i. Pemantauan aplikasai *e-SPT* dan *e-Filling*

5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
   a. Melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.
   b. Penetapan perpajakan sektor pedesaan dan perkotaan

c. Penetapan perpajakan sektor perkebunan, pertambangan dan perhutanan
d. Intensifikasi dan ekstensifikasi penetapan perpajakan
e. Penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan bangunan (BPHTB)

6. Seksi Penagihan
   a. Penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak
   b. Mempersiapkan Surat Peringatan Teguran dan melakukan penagihan
   c. Melakukan penagihan aktif terhadap Wajib Pajak yang tidak memenuhi pembayaran pajak.
   d. Pembuatan usul penghapusan piutang perpajakan
   e. Penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

7. Seksi Pemeriksaan
   a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan dan pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
   b. Penatausahaan pemeriksaan rutin
   c. Pengusulan pemeriksaan rutin
   d. Penerbitan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3)
   e. Pemeriksaan lapangan oleh Fungsional Pemeriksa
   f. Perekaman nota hitung

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

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.

9. Kelompok 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.

4.1.1.4 Aktivitas Usaha Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees

Aktivitas yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees adalah:

1. Aktivitas pelayanan kegiatan operasional perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak tidak langsung lainnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Dirjen Pajak.
2. Pengecekan SPT Masa, serta memantau dan menyusun laporan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak tidak langsung lainnya.
3. Pelayanan terhadap wajib Pajak dan pelaksanaan kewajibannya, melalui prosedur yang mudah, sederhana dan cepat.
4. Penyuluhan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam kewajiban pajaknya.

4.1.1.5 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor : KEP-443/KMK.01/2001 tanggal 23 juli 2001, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyelidikan

Pajak, Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan, maka kedudukan, rugas 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 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
   c. Penetapan perpajakan
   d. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, serta penyelesaian restitusi perpajakan
   e. Penyelesaian keberatan, pengurangan dan penatausahaan banding
   f. Pembetulan surat ketetapan pajak

g. Pengurangan sanksi pajak

h. Pemeriksaan dan penerapan sanksi perpajakan

i. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

4.1.1.6 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

1. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

   Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

2. Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

   a. Misi Fiskal

      Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sector pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efesiansi yang tinggi.

   b. Misi Ekonomi

      Mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dan kebijakan yang meminimalisasi distorsi.

   c. Misi Politik

      Mendukung proses demokratisasi bangsa

d. Misi Kelembagaan

Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknologi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

4.1.2 Pelaksanaan Pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dengan Fasilitas *Drop Box* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan, perlu diatur tata cara penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan. Terdapat tata cara pengolahan SPT dengan fasilitas *drop box* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 1 Tahun 2010 yang dijelaskan dalam lampiran I, yaitu:

1. Wajib Pajak menyampaikan SPT Tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan cara SPT dimasukkan ke dalam amplop tertutup yang telah ditulis dengan Nama Wajib Pajak, NPWP, Tahun Pajak, dan Status SPT (Nihil/Kurang Bayar/Lebih Bayar), serta Nomor Telepon yang dapat dihubungi dan menyerahkannya kepada Petugas Penerima SPT di Tempat *Drop Box*.
2. Petugas Penerima SPT menerima amplop tertutup yang berisi SPT Tahunan dari Wajib Pajak, termasuk dari Wajib Pajak yang tidak terdaftar di wilayah kerja KPP di mana *Drop Box* tersebut berada, dan langsung memberikan Tanda Terima SPT kepada Wajib Pajak tanpa didahului penelitian atas kelengkapan SPT.

3. KPP yang menerima SPT Wajib Pajak selain yang terdaftar di KPP tersebut, mengirimkan SPT Wajib Pajak ke KPP di tempat Wajib Pajak terdaftar dengan menggunakan Surat Pengiriman SPT per KPP Tempat Wajib Pajak Terdaftar dan melampirkan Daftar Nominatif Pengiriman SPT paling lambat dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari, kecuali untuk SPT Lebih Bayar (LB) paling lambat dalam jangka waktu 3 (tiga) hari sejak SPT diterima.
4. KPP melakukan penelitian atas kelengkapan SPT paling lama dalam jangka waktu 2 (dua) bulan setelah SPT diterima sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (1), kecuali untuk SPT Lebih Bayar dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja. Apabila berdasarkan hasil penelitian SPT Tahunan dinyatakan tidak lengkap, terhadap Wajib Pajak dikirimkan Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan.
5. Atas permintaan kelengkapan SPT tersebut, paling lambat 30 hari sejak tanggal Surat Permintaan Kelengkapan SPT, Wajib Pajak wajib menyampaikan kelengkapan SPT Tahunan ke KPP dimana Wajib Pajak terdaftar dan menyerahkannya kepada Petugas TPT.
6. Petugas TPT menerima dan meneliti kelengkapan SPT yang diminta, selanjutnya mencetak Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan menyerahkannya kepada Wajib Pajak.
7. Apabila sampai batas waktu 30 hari sejak tanggal Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan telah terlampaui dan Wajib Pajak belum

menyampaikan kelengkapan SPT, maka SPT dianggap tidak disampaikan dan kepada Wajib Pajak dikirimkan surat pemberitahuan yang menyatakan bahwa SPT Tahunan dianggap tidak disampaikan.

8. Terhadap SPT yang telah dilakukan penelitian dan dinyatakan lengkap, dilakukan perekaman SPT Lengkap pada menu penerimaan SPT dan dilanjutkan dengan perekaman detil SPT pada aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.
9. Jangka waktu perekaman SPT ditetapkan paling lambat 1 (satu) bulan sejak SPT Lebih Bayar (LB) diterima lengkap atau 3 (tiga) bulan sejak SPT Kurang Bayar (KB)/Nihil (N) diterima lengkap.

4.1.2.1 Proses Penelitian Surat Pemberitahuan (SPT)

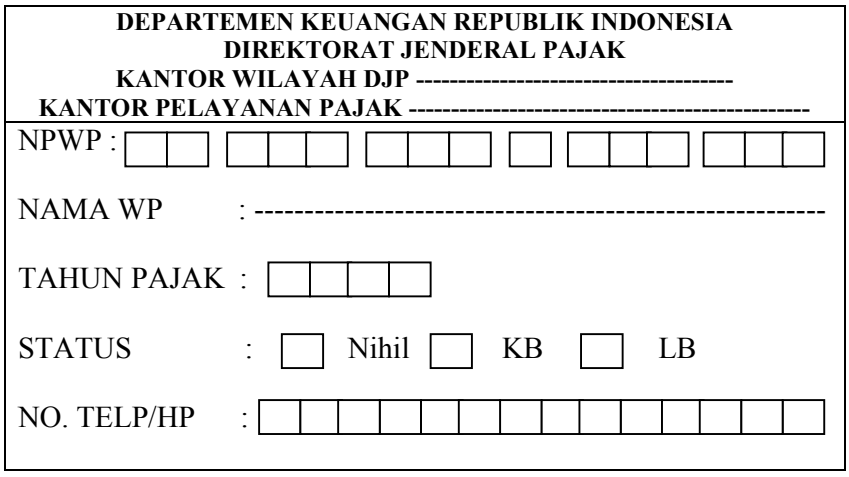
Penelitian surat pemberitahuan (SPT) adalah kegiatan yang dilakukan untuk menilai kelengkapan pengisian SPT Tahunan dan lampiran-lampirannya serta kelengkapan lampiran yang disyaratkan dan penilaian tentang kebenaran penulisan dan perhitungannya termasuk menerbitkan Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan apabila SPT yang diterima tidak lengkap.

Kegiatan penelitian SPT diawali dari penerimaan SPT dari Wajib Pajak yang melaporkan SPT dengan cara memasukan SPT ke dalam *drop box* yang telah disedikan oleh kantor pelyanan pajak. Kemudian setelah SPT diterima, petugas pajak melakukan penggolongan SPT. Penggolongan SPT ini yaitu petugas menggolongkan SPT yang terdaftar di KPP Bandung Karees dan yang terdaftar di KPP lain. Selanjutnya untuk SPT yang terdaftar di KPP Bandung Karees

dilakukan pemeriksaan kebenaran dan kelengkapan data. Sedangkan yang terdaftar di KPP lain, dilakukan pengiriman SPT ke KPP yang bersangkutan. Mekanisme penelitian SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, sebagai berikut:

1. Petugas penerima SPT:

a. Menerima SPT Tahunan yang disampaikan langsung oleh Wajib Pajak dalam amplop tertutup yang di atasnya ditulis NPWP, Nama WP, Tahun Pajak, Status SPT (Nihil/Kurang Bayar/Lebih Bayar), Nomor Telepon. KPP dapat menyediakan amplop jika Wajib Pajak memintanya. Guna mempercepat pelayanan pada TPT atau *Drop Box* disediakan stempel atau cap yang berisi informasi di atas untuk dibubuhkan di amplop. Bentuk stempel atau cap adalah:



Gambar 4.1
Stempel atau cap *Drop Box*

b. Menuliskan NPWP Wajib Pajak pada lembar "untuk Wajib Pajak", membubuhkan stempel KPP, tanggal penerimaan, nama, NIP dan tanda tangan pada Tanda Terima.
c. Memberikan Tanda Terima (*Bagian Untuk Wajib Pajak*) kepada Wajib Pajak, dan menempelkan bagian lain (*Bagian Untuk Ditempelkan pada Amplop*) pada amplop SPT Wajib Pajak. Bagian arsip disimpan untuk diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan.
d. Memisahkan antara SPT Tahunan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP sendiri dengan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP lain.
e. Membuat Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT melalui TPT/Pojok Pajak/Mobil pajak/*Drop Box*.
f. Menyerahkan SPT Tahunan yang diterima dan Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT kepada Petugas Seksi Pelayanan.

2. Pelaksana Seksi Pelayanan:

a. Menerima dan meneliti SPT dan Berita Acara Serah Terima SPT Tahunan dari Petugas Penerima SPT, selanjutnya meneruskan ke Kepala Seksi Pelayanan untuk ditandatangani.
b. Merekam Tanda Terima dan informasi Wajib Pajak pada amplop ke dalam aplikasi pengawasan *Drop Box*.
c. Mengelompokkan SPT Tahunan (termasuk yang diterima dari KPP lain) berdasarkan tempat Wajib Pajak terdaftar.

d. Melakukan penelitian terhadap SPT Tahunan yang terdaftar di KPP sendiri.

e. Dari hasil penelitian,

- SPT Tahunan yang dinyatakan lengkap, dicetak Daftar Nominatif SPT Lengkap dan diteruskan ke Petugas TPT untuk dilakukan perekaman penerimaan SPT; dan
- SPT Tahunan yang tidak lengkap, dibuatkan Lembar Penelitian Ketidaklengkapan SPT Tahunan untuk disatukan dengan masing-masing SPT yang tidak lengkap selanjutnya diteruskan ke *Account Representative* bersama dengan Daftar Nominatif SPT Tidak Lengkap.

f. Dari hasil pengelompokan SPT pada angka 3, untuk SPT Tahunan yang tidak terdaftar di KPP sendiri dibuatkan atau dicetak Daftar Nominatif Pengiriman SPT Tahunan dan dibuatkan konsep Surat Pengiriman Tahunan.

g. Meneruskan Daftar Nominatif Pengiriman SPT dan konsep Surat Pengiriman Berkas SPT ke Kepala Seksi Pelayanan untuk diteliti dan diparaf dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPP untuk disetujui dan ditandatangani.

h. Menerima Surat Pengiriman dan Daftar Nominatif yang telah ditandatangani oleh Kepala KPP.

i. Menatausahakan dan mengirimkan SPT Tahunan, Surat Pengiriman dan Daftar Nominatif sesuai dengan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen.

j. Menerima SPT Tahunan yang telah direkam dan Register Harian dari Seksi PDI untuk selanjutnya diproses sesuai SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak.

k. Dalam hal SPT Tahunan yang diterima dari KPP lain dan/atau melalui pos/ekspedisi tidak terdaftar di KPP sendiri akibat kesalahan pengiriman, pelaksana Seksi Pelayanan meneruskan ke KPP Wajib Pajak terdaftar sesuai SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen.

3. *Account Representative*:

a. Menerima SPT Tahunan dari Pelaksana Seksi Pelayanan yang dinyatakan tidak lengkap.

b. Mencetak konsep Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan yang terdapat di dalam aplikasi pengawasan *Drop Box*, selanjutnya meneruskan ke Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi untuk diteliti dan diparaf dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPP untuk disetujui dan ditandatangani.

c. Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan yang telah ditandatangani oleh Kepala KPP selanjutnya diproses sesuai SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen.

d. Menerima kelengkapan SPT dari Petugas TPT untuk digabungkan dengan SPT Tahunan.

e. SPT Tahunan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Petugas TPT untuk dilakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan.

f. Dalam hal Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan tidak dipenuhi dalam batas waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan, *Account Representative* mencetak konsep Surat Pemberitahuan SPT Dianggap Tidak Disampaikan selanjutnya meneruskan ke Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi untuk diteliti dan diparaf dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPP untuk disetujui dan ditandatangani.
g. Mencetak Daftar Nominatif SPT yang dianggap tidak disampaikan dan mengirimkan ke Seksi PDI bersama berkas SPT yang dianggap tidak disampaikan.

4.1.2.1 Proses Perekaman Surat Pemberitahuan (SPT)

Perekaman surat pemberitahuan (SPT) adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memasukkan semua unsur SPT ke dalam basis data perpajakan dengan cara antara lain merekam, memindahkan data/informasi digital dari media elektronik/jaringan komunikasi data ke Sistem Informasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak (*uploading*) dan/atau memindai (*scanning*).

Perekaman dapat dilakukan setelah proses penelitian SPT selesai, dimana data yang berada dalam SPT harus sudah benar dan lengkap. Perekaman SPT meliputi proses perekaman dan penyimpanan data SPT. Kegiatannya diawali dengan proses perekaman penerimaan SPT Tahunan oleh petugas TPT lalu mencetak Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan Bukti Penerimaan

Surat (BPS) serta register harian. LPAD diserahkan ke seksi PDI kemudian direkam SPT Tahunan ke dalam basis data perpajakan.

Mekanisme penelitian SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, sebagai berikut:

1. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT):

a. Menerima SPT Tahunan yang telah dinyatakan lengkap dari Petugas Seksi Pelayanan.
b. Melakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan
c. Mencetak Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan Bukti Penerimaan Surat (BPS) serta register harian.
d. Meneruskan SPT Tahunan ke Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) untuk dilakukan perekaman detil SPT.
e. Menerima SPT Tahunan dari KPP lain dan/atau dari Pos/ekspedisi untuk selanjutnya diteruskan ke Pelaksana Seksi Pelayanan untuk diteliti.
f. Menandai nomor dan tanggal Surat Pengiriman Berkas SPT dari KPP lain.
g. Atas Respon Surat Permintaan Kelengkapan SPT:
   - Menerima kelengkapan SPT Tahunan dari Wajib Pajak.
   - Meneliti kelengkapan SPT Tahunan dari Wajib Pajak.
   - Mencetak dan menandatangani LPAD atau BPS kelengkapan SPT Tahunan dan menyerahkan BPS kepada Wajib Pajak.
   - Meneruskan kelengkapan SPT ke *Account Representative*.

h. Menerima SPT Tahunan yang telah dinyatakan lengkap oleh *Account Representative* untuk dilakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan.

2. Petugas Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI):

a. Menerima SPT Tahunan dari Petugas TPT yang telah diberi LPAD atau BPS.
b. Merekam SPT Tahunan ke dalam basis data perpajakan.
c. Meneruskan SPT Tahunan yang telah direkam/di-*load* ke Seksi Pelayanan untuk selanjutnya diproses sesuai SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak.
d. Mengadministrasikan Daftar Nominatif SPT yang dianggap tidak disampaikan dan melaksanakan SOP Pembentukan Bank Data atas berkas SPT yang dianggap tidak disampaikan.

Adapun ketentuan-ketentuan yang dilakukan dalam proses perekaman Surat Pemberitahuan (SPT), meliputi:

1. Sebelum melakukan perekaman, Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi harus membuat Transkrip Kutipan Elemen-Elemen dari Laporan Keuangan Wajib Pajak Orang Pribadi. (SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan Tahun Pajak 2009 tidak perlu dibuatkan Transkrip Kutipan Elemen-Elemen dari Laporan Keuangan karena Wajib Pajak Badan wajib membuatnya sendiri).

2. Transkrip Kutipan Elemen-elemen dari Laporan Keuangan Wajib Pajak hanya dibuat untuk SPT Tahunan yang wajib melampirkan Laporan Keuangan.
3. Setelah SPT Tahunan beserta Register Harian diterima dan dicocokkan, Pelaksana Seksi PDI membuat Transkrip Kutipan Elemen-elemen dari Laporan Keuangan Wajib Pajak dengan cara mengutip data dari Neraca dan Laporan Laba/Rugi ke Transkrip Kutipan Elemen-elemen dari Laporan Keuangan Wajib Pajak sesuai dengan pengelompokan yang telah ditentukan dalam formulir tersebut **tanpa mengubah nilai** yang dilaporkan Wajib Pajak.
4. Pelaksana Seksi PDI merekam elemen-elemen SPT sesuai dengan menu perekaman SPT Tahunan Pajak Penghasilan

4.1.3 Kendala dan upaya dalam Pelaksanaan Pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dengan Fasilitas *Drop Box* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Dalam Pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dengan fasilitas *drop box*, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaannya diantaranya sebagai berikut:

1. Kendala Pengolahan SPT Tahunan yang berkaitan dengan Wajib Pajak:
   a. Masih rendahnya tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk melaporkan SPT.

b. Masih terdapat Wajib Pajak yang tidak jujur dalam melaporkan SPT pajaknya.

2. Dengan fasilitas *drop box,* volume SPT yang diterima semakin meningkat dan adanya tugas baru petugas pajak untuk meneliti setelah SPT diterima. Ini semua mengakibatkan kurangnya sumber daya manusia dalam pengolahan SPT yang berdampak adanya penumpukan SPT.
3. Kewajiban petugas pajak yang meningkat dalam pengolahan SPT mengakibatkan sering terjadi kesalahan dalam meng-input data Wajib Pajak.

Adapun upaya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees untuk meningkatkan penerimaan SPT dengan fasilitas drop box untuk mengantisipasi berbagai kendala dalam pelaksanaan pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dengan fasilitas *drop box*, diantaranya sebagai berikut:

1. Memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat selaku Wajib Pajak agar lebih mengetahui, memahami dan mengerti mengenai peraturan dan fasilitas yang ada dalam perpajakan.
2. Melakukan pemeriksaan dan pendataan ulang secara maksimal dalam penerimaan SPT pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menerapkan sanksi dengan tegas kepada Wajib Pajak yang tidak melaporankan SPT.

3. Menambah sumber daya manusia tetapi untuk jangka pendek diadakan penambah waktu jam kerja untuk melakukan pengolahan terhadap penerimaan SPT yang meningkat dengan adanya fasilitas *drop box,* seperti adanya lembur atau jam kerja tambahan di hari kerja dan di hari libur.
4. Adanya pemantauan dan pengawasan terhadap para petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pelaksanaan Pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dengan Fasilitas *Drop Box* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan penelitian dalam wawancara dan observasi penelitian, pelaksanaan pengolahan SPT tahunan pajak penghasilan orang pribadi dengan fasilitas *drop box* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dinilai sudah sesuai dengan Peraturan-peraturan dan *Standard Operating Procedures* yang telah ditetapkan dan para petugas pajak telah melaksanakannya sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Peraturan-peraturan dan *Standard Operating Procedures* yang telah ditetapkan, dijadikan sebagai acuan atau pedoman bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees untuk menjalankan tugasnya agar berada dalam tahapan yang benar. Apabila terdapat kesalahan atau kesulitan dalam menjalankan tugasnya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dapat mengacu pada

Peraturan-peraturan dan *Standard Operating Procedures* yang ada. Sehingga pelaksanaan pengolahan SPT tahunan pajak penghasilan orang pribadi dengan fasilitas *drop box* pun dapat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pada *Standard Operating Procedures* pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan sebelum adanya fasilitas *drop box* , para petugas pajak dapat melakukan penolakan pada SPT yang tidak terdaftar di wilayahnya dan SPT yang tidak lengkap serta dapat langsung melakukan penelitian. Sedangkan dengan adanya fasilitas *drop box*, para petugas pajak memiliki beban baru dalam pengolahan SPT tahunan yaitu petugas pajak harus mengelompokan SPT yang masuk ke dalam wilayahnya dan mengirimkan SPT yang terdaftar di wilayah lain ke KPP wilayah tersebut karena dengan fasilitas *drop box*, SPT dapat dilaporkan di wilayah manapun. Kemudian petugas pajak juga harus tetap melakukan penelitian setelah SPT diterima, lalu meminta kelengkapan bila SPT belum lengkap, kemudian melakukan perekaman dan seterusnya.

Adapun pembahasan mengenai pelaksanaan fasilitas *drop box* dalam pengolahan SPT tahunan pajak penghasilan orang pribadi, penulis dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya fasilitas *drop box*, penerimaan SPT tahunan pajak penghasilan orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees semakin meningkat. Karena dengan adanya fasilitas *drop box* para Wajib Pajak tidak perlu mengantri untuk melaporkan SPT tahunannya melainkan para wajib pajak cukup memasukan SPT ke dalam kotak *drop box* di daerah mana pun seperti pusat-pusat perbelanjaan dan pusat-pusat keramaian di mana saja yang

nantinya akan disediakan kotak *drop box* maupun ditaruh di kantor-kantor pelayanan pajak.

Walaupun, penerimaan SPT Tahunan belum optimal dikarenakan masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dan kurangnya pengetahuan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan fasilitas *drop box*. Hal tersebut dapat terlihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.1

Jumlah Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

Keterangan	Tahun 2007	Tahun 2008	Tahun 2009
WP Aktif	34.402	52.355	57.604
WP Non Aktif	14.406	10.003	9.939
Total WP	48.808	62.358	67.543

(Sumber : Data Seksi Pelayanan KPP Pratama Bandung Karees, 2010)

Berdasarkan tabel diatas, terbukti masih ada Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPTnya. Itu terlihat dari jumlah WP *non* aktif, akan tetapi setelah adanya fasilitas *drop box*, jumlah WP *non* aktif semakin berkurang.

Penerapan fasilitas *drop box* yang yang diatur dalam Peraturan No.1 Tahun 2010 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan, pada pelaksanaannya kotak *drop box* di pusat-pusat perbelanjaan dan pusat-pusat keramaian hanya ada di waktu-waktu tertentu seperti saat KPP tidak ramai atau selain bulan-bulan batas akhir pelaporan. Pelaksanaan fasilitas *drop box* berjalan efektif hanya di kantor-kantor pelayanan pajak saja pada bulan saat batas akhir pelaporan.

Apabila pelaksanaan fasilitas *drop box* tidak dilakukan dengan baik, maka para Wajib Pajak akan sulit untuk melaporkan SPT pajaknya selain karena kurangnya kesadaran Wajib Pajak untuk mengeluarkan sebagian penghasilannya dan kurang pula memadainya fasilitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak bagi kemudahan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya sehingga akan mempengaruhi pendapatan negara yang menurun.

Untuk mengetahui lebih rinci pelaksanaan fasilitas *drop box* dalam pengolahan SPT tahunan pajak penghasilan orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, selama ini dapat dikatakan sudah baik, hal itu terlihat dari data dibawah tentang jumlah penerimaan SPT, sebagai berikut:

Tabel 4.2

Jumlah Penerimaan SPT Tahunan Pajak Penghasilan

Jenis Pajak	Tahun 2005	Tahun 2006	Tahun 2007	Tahun 2008	Tahun 2009
PPh OP	28.549	29.519	34.402	52.355	57.604
PPh Badan	9.494	9.952	10.446	10.993	11.039

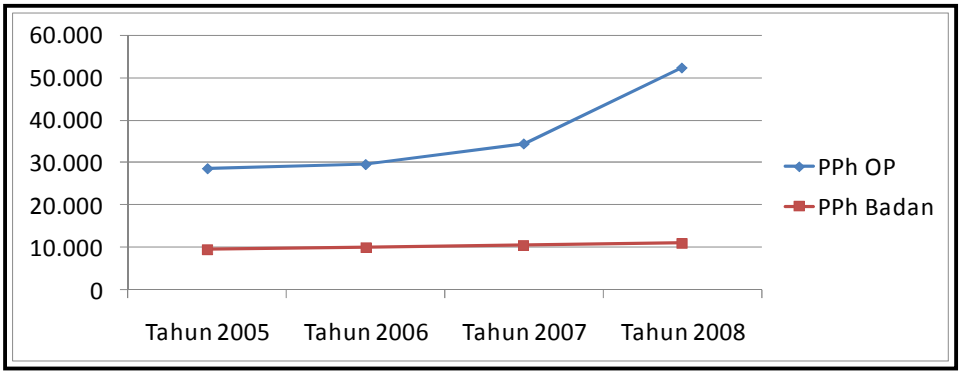
(Sumber : Data Seksi Pelayanan KPP Pratama Bandung Karees, 2010)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa SPT OP terbukti lebih banyak jumlah penerimaannya dibandingkan SPT Badan. Kemudian pada periode Tahun 2008, jumlah penerimaan SPT Orang Pribadi mengalami peningkatan yang lebih banyak dibanding tahun sebelumnya sebanyak 17.953 SPT, yaitu sekitar 34,3 %. Sedangkan SPT Badan hanya mengalami peningkatan sebanyak 547 SPT, yaitu sekitar 5 %. Peningkatan ini dikarenakan pada tahun 2008 sudah terlaksana fasilitas *drop box*. Peningkatan ini juga membuktikan bahwa fasilitas *drop box*

lebih terlaksana dengan baik terhadap penerimaan SPT orang pribadi. Peningkatan penerimaan SPT Tahunan Pajak Penghasilan ini mengakibatkan penumpukan SPT di KPP Pratama Bandung Karees.

4.2.1.1 Analisis Proses Penelitian Surat Pemberitahuan (SPT)

Proses penelitian SPT di KPP Pratama Bandung Karees telah sesuai dengan *Standard Operating Procedures,* dimana melibatkan tiga bagian dari KPP Pratama Bandung Karees yaitu petugas penerima SPT, seksi pelayanan, *Account Representative*. Proses penelitian SPT di KPP Pratama Bandung Karees diawali dari proses penerimaan SPT dari Wajib Pajak yang melaporkan SPT dengan cara memasukan SPT ke dalam *drop box* yang telah disedikan oleh kantor pelyanan pajak. Sejak diterapkannya fasilitas *drop box*, Wajib Pajak dalam melaporkan SPT mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari grafik berikut ini:



Gambar 4.2
Grafik Penerimaan SPT Tahunan Pajak Penghasilan

Kemudian setelah SPT diterima, petugas penerima SPT memberi tanda terima dan memisahkan SPT yang terdaftar di KPP lain. Selanjutkan proses penelitian akan dilanjutkan ke seksi pelayanan.

Tugas seksi pelayanan dalam penelitian SPT yaitu melakukan pengelompokan SPT Tahunan yang terdaftar di KPP lain dan mengirimkannya ke KPP yang bersangkutan sesuai dengan *Standard Operating Procedures* yang ditetapkan. Sedangkan untuk SPT Tahunan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees dilakukan penelitian atas kebenaran dan kelengkapan data, bilasudah lengkap akan dikirim ke petugas Tempat pelayanan Terpadu (TPT) untuk direkam tetapi bila tidak lengkap akan dikirimkan ke *Account Representative.*

Selanjutnya *Account Representative* berdasarkan SPT yang tidak lengkap mencetak Surat Permintaan Kelengkapan dan mengirimkannya kepada Wajib pajak. Kemudian *Account Representative* menerima kelengkapan SPT dari Wajib Pajak lalu mengirimkannya ke petugas TPT untuk direkam. Apabila dalam 30 hari Wajib Pajak tidak menyampaikan kelengkapannya maka *Account Representative* akan mencetak Surat SPT Dianggap Tidak Disampaikan yang dikirimkan pada Wajib Pajak.

4.2.1.2 Analisis Proses Perekaman Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada KPP Pratama Bandung Karees, proses perekaman SPT di KPP Pratama Bandung Karees juga telah sesuai dengan *Standard Operating Procedures,* dimana melibatkan dua bagian dari KPP Pratama Bandung Karees yaitu Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dan Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI). Kedua bagian ini bertugas untuk melakukan perekaman atas SPT yang telah diteliti.

Untuk petugas TPT melakukan perekaman penerimaan, dimana petugas TPT yang menerima SPT yang lengkap dari seksi pelayanan. SPT yang lengkap tersebut diinput ke dalam sistem penerimaan kemudian dicetak dalam bentuk Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD), Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan register harian. Kemudian LPAD dan register harian diserahkan ke seksi PDI, sedangkan BPS akan dikirimkan pada Wajib Pajak sebagai bukti pelaporan SPT. Selain dari seksi pelayanan, petugas TPT juga menerima SPT yang telah lengkap dari *Account Representative* untuk direkam penerimaan.

Selanjutnya tugas seksi PDI melakukan perekaman ke dalam basis data perpajakan berdasarkan LPAD dan register harian yang diterima dari petugas TPT. Setelah dilakukan perekaman, SPT yang sudah direkam dikirimkan ke seksi pelayanan untuk diproses penatausahaan dokumen sesuai dengan *Standard Operating Procedures* yang ditetapkan.

4.2.2 Analisis Kendala dan upaya dalam Pelaksanaan Pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dengan Fasilitas *Drop Box* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dengan fasilitas *drop box* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees terletak pada Wajib Pajak dan sumber daya manusianya. Dimana Wajib Pajak masih rendahnya tingkat kesadaran dalam melaporkan SPT pajaknya walaupun sudah diberi kemudahan dengan adanya fasilitas *drop box,* serta masih terdapat Wajib Pajak yang tidak jujur dalam melaporkan jumlah pajak

dalam SPT pajaknya. Hal ini menyebabkan belum optimalnya penerimaan SPT pada KPP Bandung Karees.

Kemudian dengan fasilitas *drop box,* volume SPT yang diterima semakin meningkat sehingga mengakibatkan kurangnya sumber daya manusia dalam pengolahan SPT. Karena dengan fasilitas *drop box* membuat Wajib Pajak dapat melaporkan SPTnya di wilayah mananpun dan memberikan tugas baru kepada para petugas pajak yang harus mengelompokan dan mengirimkan SPT yang tidak terdaftar di KPP Bandung Karees serta masih harus melakukan penelitian setelah SPT diterima. Hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan SPT setelah SPT diterima dengan fasilitas *drop box*.

Kendala lain juga muncul dikarena adanya volume SPT yang diterima semakin meningkat hingga mengakibatkan sering terjadi kesalahan para petugas pajak. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahan-kesalahan dalam meng-input data Wajib Pajak.

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam mengatasi kendala diatas adalah memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat selaku Wajib Pajak, melakukan pemeriksaan dan pendataan ulang secara maksimal dalam penerimaan SPT, menambah waktu jam kerja para petugas pajak bahkan menambah sumber daya manusia, pemantauan dan pengawasan terhadap para petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya.

Dengan upaya tersebut diharapkan dapat mengurangi kendala-kendala yang ada bahkan dapat mengatasi kendala-kendala yang ada. Sehingga

pelaksanaan pengolahan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dapat berjalan dengan baik dan fasilitas *drop box* dapat memberikan pelayanan baik dan kemudahan bagi Wajib Pajak. Sehingga penerimaan pajak dapat optimal.