BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Sejalan dengan perkembangan zaman menuntut lahirnnya perubahan-perubahan dan modernisasi didalam berbagai aspek/sektor. Tentu saja hal ini sangat berpengaruh dalam setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan-perusahaan baik swasta maupun pemerintahan. Hal tersebut menjadikan masalah yang ternyata tidak sesuai lagi dengan kondisi sekarang ini, sehingga menuntut lahirnya perbaikan dalam segala aspek.

Perjalanan reformasi birokrasi nampaknya tak terasa sudah dimulai sejak tahun 2002 yang dimasinisi oleh Depertemen Keuangan dan Direktorat Jenderal Pajak. (DJP) sebagai lokomotifnya. Tentunya hal ini tidak mengagetkan dengan dimulainya DJP sebagai instansi percontohan reformasi birokrasi dalam memberikan pelayanan prima dan pelaksanaan good governance mengingat kedudukan DJP sebagai instansi yang sangat strategis. DJP berkewajiban untuk memasukkan penerimaan APBN yang bersumber dari sektor pajak sekitar 70% dan diharapkan setelah reformasi birokrasi berlangsung, penerimaan pajak dapat memberikan kontribusi pada penerimaan APBN hingga mendekati 100% . Dengan meningkatnya penerimaan dari sektor perpajakan, diharapkan pula pemerintah mampu meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan

tanpa menengadahkan tangan kepada negara lain. Tanpa disadari penjajahan baru (Neokolonialisme) setelah 62 tahun bangsa Indonesia merdeka sebenarnya adalah ketergantungan kepada negara lain, dimana bangsa Indonesia sudah termasuk dalam kelompok Negara-Negara Miskin Pengutang Berat seperti diungkapkan dalam Wacana:Kejahatan Utang Luar Negeri dan Reformasi Bank Dunia dalam Jurnal Ilmu Sosial Transformatif No III tahun 1999. Banyak pakar berpendapat bahwa tidak ada suatu bangsa yang secara ikhlas membantu bangsa lain. Motif dibalik hubungan ekonomi internasional baik berupa utang luar negeri maupun investasi asing adalah keuntungan semata-mata dalam bentuk penyedotan surplus ekonomi. Beberapa tokoh yang mengemukakan pendapat ini antara lain Prof Rowena M. Lawson, Prof. Joan Robinson, dan Prof. Hans Singer dari *University of Hall England*, 1997.

Dengan demikian syarat mutlak menuju kemandirian bangsa adalah dengan meningkatkan peran serta aktif seluruh masyarakat melalui pembayaran pajak. Reformasi birokrasi di tubuh DJP kali ini lebih dikenal dengan kata Modernisasi. Modernisasi tidak hanya sebatas peraturan (kebijakan) perpajakan seperti yang terdahulu, yakni Amandemen Undang-Undang Pajak, melainkan secara komprehensif dan simultan menyentuh instrumen perpajakan lainnya seperti sistem, institusi, pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, serta tak kalah pentingnya moral, etika, dan integritas petugas pajak.

Jika kita cermati, perjalanan panjang modernisasi perpajakan DJP dari tahun 2002 hingga sekarang bermula pada tahun 2002 sesuai Kepmenkeu No 65/KMK.01/2002 dibentuk 2 KPP LTO (*Large Taxpayers Office*) yang kemudian disebut KPP WP BESAR yang berdomisili di Jakarta dengan jumlah masing-masing WP sebanyak 300 WP Badan terbesar di seluruh Indonesia dan hanya mengadiminstrasikan jenis Pajak PPh dan PPN. Pada tahun 2003 dengan Kepmenkeu No 519/KMK.01/2003 jo. 587/KMK.01/2003 dibentuk 10 KPP KHUSUS yang berdomisili di Jakarta meliputi KPP BUMN, Perusahaan PMA, WP Badan dan Orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa dan hanya mengadiminstrasikan jenis Pajak PPh dan PPN. *Ketiga*, pada tahun 2004 berdasarkan Kepmenkeu No 254/KMK.01/2004 dibentuk KPP MTO (*Medium Taxpayers Office*) yang kemudian disebut KPP MADYA yang berjumlah 1 di setiap Kanwil dan 10 di Kanwil Khusus dengan total 32 KPP Madya di seluruh Indonesia. Jumlah masing-masing WP KPP Madya sebanyak 200-500 perusahaan terbesar di tingkat wilayah Kanwil tersebut termasuk WP lokasi yang domisilinya terdaftar pada Kanwil modern lain dan Indonesia. KPP Madya juga hanya mengadministrasikan jenis Pajak PPh dan PPN. *Keempat*, pada tahun 2006 hingga 2008 dibentuk *KPP Small Taxpayers Office (STO)* yang kemudian disebut KPP PRATAMA dengan total 357 KPP Pratama di seluruh Kanwil. KPP Pratama bertugas melayani WP Badan menengah ke bawah dan WP Orang Pribadi meliputi jenis pajak PPh, PPN, PBB, dan BPHTB.

Dalam struktur yang modern ini terdapat perbedaan yang cukup radikal dan signifikan yakni yang dulunya struktur organisasi KPP Pra Modern berdasarkan jenis pajak diubah menjadi berdasarkan fungsi guna debirokratisasi pelayanan seperti Seksi Pelayanan dan Seksi Pemeriksaan dibentuk secara terpisah. Pelayanan perpajakanpun sudah mulai satu atap (*one stop service*) karena semua jenis pelayanan perpajakan baik jenis pajak PPh, PPN, PBB, dan BPHTB dilakukan di KPP Pratama sedangkan untuk KPP WP Besar dan KPP Madya hanya jenis pajak PPh dan PPN, sehingga menyebabkan adanya peleburan KP. PBB ke KPP Pratama. Proses penyelesaian keberatan hanya ada di tingkat Kanwil, mengingat di Kanwil tidak menjalankan fungsi pemeriksaan lagi karena fungsi pemeriksaan sepenuhnya dilaksanakan oleh KPP Modern yang menyebabkan pula dileburnya Karikpa ke KPP Modern.

Dengan model KPP Modern seperti diuraikan di atas diharapkan DJP dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam masalah perpajakan. Untuk mensukseskan pelayanan prima tersebut DJP telah menyiapkan pelayanan ekstra pada setiap KPP Modern.

Tersedianya *Account Representatives* (AR) sebagai ujung tombak pelayanan dan perantaran antara DJP dengan WP yang mengemban tugas melayani setiap Wajib Pajak dalam hal antara lain membimbing/menghimbau WP dan memberikan konsultasi teknis perpajakan, memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak, proses keberatan, serta mengevaluasi hasil banding, melakukan pemuktahiran data WP dan menyusun profil WP, menginformasikan

ketentuan perpajakan terbaru, memonitor kepatuhan WP melalui pemanfaatan data & SAPT (Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu), menyelesaikan permohonan surat keterangan yang diperlukan WP,menganalisis kinerja wajib pajak, merekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi. Dengan demikian setiap WP dapat menanyakan hak dan kewajiban perpajakannya kepada setiap AR di KPP Pratama yang telah ditunjuk untuk masing-masing WP sesuai dengan wilayah kelurahan

Pembentukan *contact center* seperti *complain center, call center, non filers activation center*. Dimana pengaduan yang diterima oleh *complain center* akan dikoordinasikan dengan unit terkait dan akan ditindak lanjuti dalam waktu 3 hari kerja dan jenis-jenis pengaduan termasuk mengenai pelayanan, konsultasi, pemeriksaan, keberatan dan banding. Adapun media penyampaian pengaduan dapat melalui e-mail, pos, nomor telpon bebas biaya, atau langsung.

Sarana, prasarana, dan pendukung lainnya yang lebih modern meliputi, *Help Desk* dengan teknologi *knowledge base* pada Tempat Pelayanan Terpadu atau dikenal TPT (*service counter*), pelayanan dengan menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini yang dikenal dengan sebutan *e-system* antara lain *e-payment* (pembayaran pajak secara online), *e-registrasion* (pendaftaran wajib pajak melalui internet), *e-filling* (pelaporan pajak melalui internet), *e-spt* (pengisian SPT dengan program yang telah disediakan DJP), dan *e-counseling* (konsultasi secara on line), *Built in control system* : pemanfaatan sistem teknologi informasi untuk pengawasan internal termasuk pengawasan data,

petugas pajak yang berkualitas tinggi berbasis kompetensi, penerapan Kode Etik Pegawai yang diawasi oleh Komite Kode Etik Pegawai, Komisi Ombudsman Nasional, Tim Khusus Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan, dan 2 Subdirektorat Kantor Pusat DJP yang menangani Pengawasan Internal, Sistem remunerasi yang lebih baik dengan adanya TKT (Tunjangan Kegiatan Tambahan), Layar sentuh Informasi Perpajakan (*Touch Screen*), Sistem antrian dan LCD Proyektor berikut *electric screen* layaknya di Bank, tersedianya ruang konseling/*closing conference* serta brosur, leaflet, dan majalah perpajakan, tersedianya Bank/Tempat Pembayaran Pajak (bekerjasama dengan PEMDA setempat/Kantor Pos).

Namun dengan diterapkannya sarana dan prasarana yang lebih modern terkadang menjadi permasalah baru dalam penyelenggaraannya. Permasalahan khusus yang penulis soroti mengenai pengolahan data SPT Masa PPh Pasal 23, dimana dalam proses pengolahannya penulis masih melihat adanya hambatan yang terjadi. Misalnya keterlambatan jaringan yang mengakibatkan penumpukan data yang belum terekam.

Berdasarkan uraian tersebut, dan dengan diterapkannya sistem teknologi informasi oleh DJP penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap cara atau pengolahan data SPT Masa PPh Pasal 23 sehingga dapat memberikan kemudahan pada wajib pajak. Hasil penelitian tersebut dituangkan dalam bentuk Laporan Kerja Praktek dengan judul :

“Tinjauan Atas Prosedur Pengolahan Data SPT Masa PPh Pasal 23/26 pada Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara”.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Untuk menjawab pertanyaan yang muncul dengan melihat fenomena pada latar belakang, maka penulis mencoba mencari jawaban dengan melakukan Praktek Kerja Lapangan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara.

Sedangkan tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur perekaman SPT Masa PPh pasal 23/26 oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara.
2. Untuk mengetahui hambatan serta upaya yang timbul dalam pelaksanaan perekaman SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

1. Bagi Penulis
    a. Memperoleh pengalaman kerja terutama untuk seksi PDI pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara.
    b. Menambah pengetahuan dan wawasan di bidang perpajakan terutama mengenai prosedur pengolahan data SPT Masa PPh Pasal 23/26 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara.

c. Untuk mengetahui cara menghadapi dan menyelesaikan pengisian SPT Masa PPh Pasal 23/26 yang bermasalah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara

   Dengan adanya penulisan laporan hasil kerja praktek ini, diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan terhadap instansi khususnya pada Seksi PDI, sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja dan kualitas pelayanan pada wajib pajak agar lebih baik lagi.

3. Bagi Universitas Komputer Indonesia

   Dengan adanya penulisan laporan hasil kerja praktek ini, diharapkan dapat dijadikan bahan informasi dalam penelitian dan kajian bagi rekan-rekan mahasiswa Program Studi Akuntansi dan pembaca pada umumnya dalam aplikasi teori dan pengembangan ilmu pengetahuan.

1.4 Metode Kerja Praktek

Metode yang digunakan penulis pada saat melakukan Kerja Praktek adalah metode *block release*. Metode *block release* adalah pelaksanaan kerja praktek yang dilakukan dalam satu periode penuh.

Dalam penyusunan suatu laporan tertulis, data harus terkumpul secara lengkap atau sesuai dengan judul yang dipilih. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Studi Lapangan (*Field Reserch*)

   Yaitu pengumpulan data dan informasi yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian. Studi lapangan dilakukan dengan cara sebagai berikut :

   a. Observasi Lapangan Langsung

      Dengan menggunakan metode observasi lapangan langsung, penulis melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan kondisi kantor tempat penulis melakukan kerja praktek terutama pada Seksi PDI dan mencatat semua informasi yang ada dan mendukung penyusunan laporan kerja praktek ini.

   b. Wawancara (*Interview*)

      Penulis mengadakan tanya jawab secara langsung baik secara formal maupun non formal dengan pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan laporan kerja praktek, yaitu mengenai pengolahan data SPT Masa PPh Pasal 23/26 pada SIDJP.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

   Yaitu dengan mendatangi perpustakaan dan mecari buku-buku *literature* yang sesuai dengan masalah yang diangkat dan informasi yang digunakan untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan prosedur perekaman SPT Masa PPh Pasal 23/26.

1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Lokasi penulis melaksanakan Kerja Praktek ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara yang beralamat di Jababeka Education Park,Jl.Kihajar Dewantara Kav.7 Cikarang Baru, Kab.Bekasi. Adapun waktu kerja praktek, dilaksanakan dari mulai tanggal 5 Juli 2010 sampai dengan 6 Agustus 2010, masuk setiap hari Senin sampai dengan Jumat mulai pukul 08.00 – 16.00.

Tabel 1.2
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Bulan	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember			
	Kegiatan / minggu ke-	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Tahap Persiapan																												
1	Memperoleh surat izin Kerja Praktek dari kampus																												
2	Menentukan tempat untuk melaksanakan Kerja Praktek																												
3	Mengajukan surat permohonan Kerja Praktek ke perusahaan																												
4	Penerimaan Kerja Praktek																												
5	Memperoleh surat keterangan penerimaan Kerja Praktek																												
	Tahap Pelaksanaan																												
6	Perkenalan Seksi PDI dan Aspek Kegiatannya																												
7	Pengenalan cara kerja Seksi PDI																												
8	Melaksanakan Kerja Paktek di perusahaan																												
9	Penentuan judul dan pemantauan Prosedur Penggajian Pegawai																												
10	Review Materi dan Pembahsan Laporan Kerja Praktek																												
	Tahap Pelaporan																												
11	Pengumpulan data																												
12	Penyusunan Laporan Kerja Praktek																												
13	Bimbingan dan Revisi Laporan Kerja Praktek																												
14	Penyempurnaan Laporan Kerja Praktek																												
15	Penggandaan Laporan Kerja Praktek																												