BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1. Bidang Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kuliah kerja praktek di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya. Penulis ditempatkan di Seksi Pelayanan, dalam pelaksanaan tersebut penulis diberikan pengarahan dan bimbingan mengenai kegiatan instansi.

Kegiatan selama Kerja Praktek antara lain :

1. Merekam data wajib pajak untuk selanjutnya dibuatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) beserta Surat Keterangan Terdaftar (SKT)
2. Menerima dan mengolah Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan menggunakan media elektronik (Drop Box)
3. Merekam SPT dan menulis nomor formulir SPOP
4. Mendata Surat Teguran, SPT, Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak (SKP)
5. Membuat surat pengantar dari masing-masing Surat Teguran, SPT, Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak (SKP) untuk dikirim via pos
6. Merekam data / surat yang masuk serta keluar dari seksi pelayanan
7. Menyampaikan data yang masuk ke kepala seksi lain.

3.1.1. Definisi

Pengertian pajak menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja

"Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum."

Sedangkan pengertian pajak menurut Prof. DR. Rochmat Soemitro, S.H. dalam buku "Hukum Pajak" karangan Erly Suandy mengemukakan :

"Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan 'surplus'-nya digunakan untuk simpanan publik (*public saving*) yang merupakan sumber utama untuk membiayai investasi publik (*public investment*)".

Dari pengertian-pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa,

"Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, dari pihak rakyat kepada kas Negara berdasarkan norma-norma hukum yang digunakan untuk simpanan publik yang merupakan sumber utama untuk membiayai investasi publik".

Menurut Atep Adya Barata (2004:27), menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

"Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan".

Pelayanan prima suatu instansi pemerintah adalah program layanan terbaik yang dapat memuaskan masyarakat. Dari pengertian pelayanan prima di atas

minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2006:51), yaitu bahwa :

"Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Menurut keputusan Men.Pan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

"Kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi pemerintah sesuai tugas dan fungsinya secara menyeluruh".

Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1998) yang dikutip Fandy Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Fitzsimmons (dalam Riduwan 2008 : 249), kualitas pelayanan merupakan suatu yang komplek, untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan, dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

1. *Realiability.* Kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan,

2. *Responsiveness.* Kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance.* Pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek kepada konsumen.
4. *Empathy.* Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles,* penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan. Untuk itu, diperlukan media elektronik seperti e-SPT Tahunan untuk menunjang pelayanan agar tercipta suatu pelayanan yang prima.

Dalam SE-2/PJ/2011 dijelaskan bahwa,

"E-SPT Tahunan adalah data SPT Wajib Pajak untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak yang meliputi SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT 1770, SPT 1770 S, SPT 1770 SS), SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT 1771 dan SPT 1771/$), termasuk SPT Tahunan Pembetulan dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak".

E-SPT inilah yang akan memudahkan wajib pajak karena sistem online ini dapat setiap saat di akses melalui website DJP, jadi wajib pajak tidak perlu lagi harus datang ke kantor pelayanan tempat wajib pajak terdaftar.

Menurut Peraturan DJP NO.41/PJ/2009, menyatakan bahwa NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

3.2. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Adapun teknis pelaksanaan kerja praktek adalah:

1. Perkenalan dengan para staf dan karyawan KPP Pratama Majalaya.
2. Mendapatkan penjelasan umum tentang kepegawaian dan struktur organisasi KPP Pratama Majalaya.
3. Menerima dan mengolah Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan menggunakan media elektronik (Drop Box), lalu merekam SPT dan menulis nomor formulir SPOP.

1) PETUNJUK TEKNIS TATA CARA PENERIMAAN DAN PENGOLAHAN SPT TAHUNAN

1.1. Tata Cara Pendistribusian Tanda Terima SPT Tahunan :

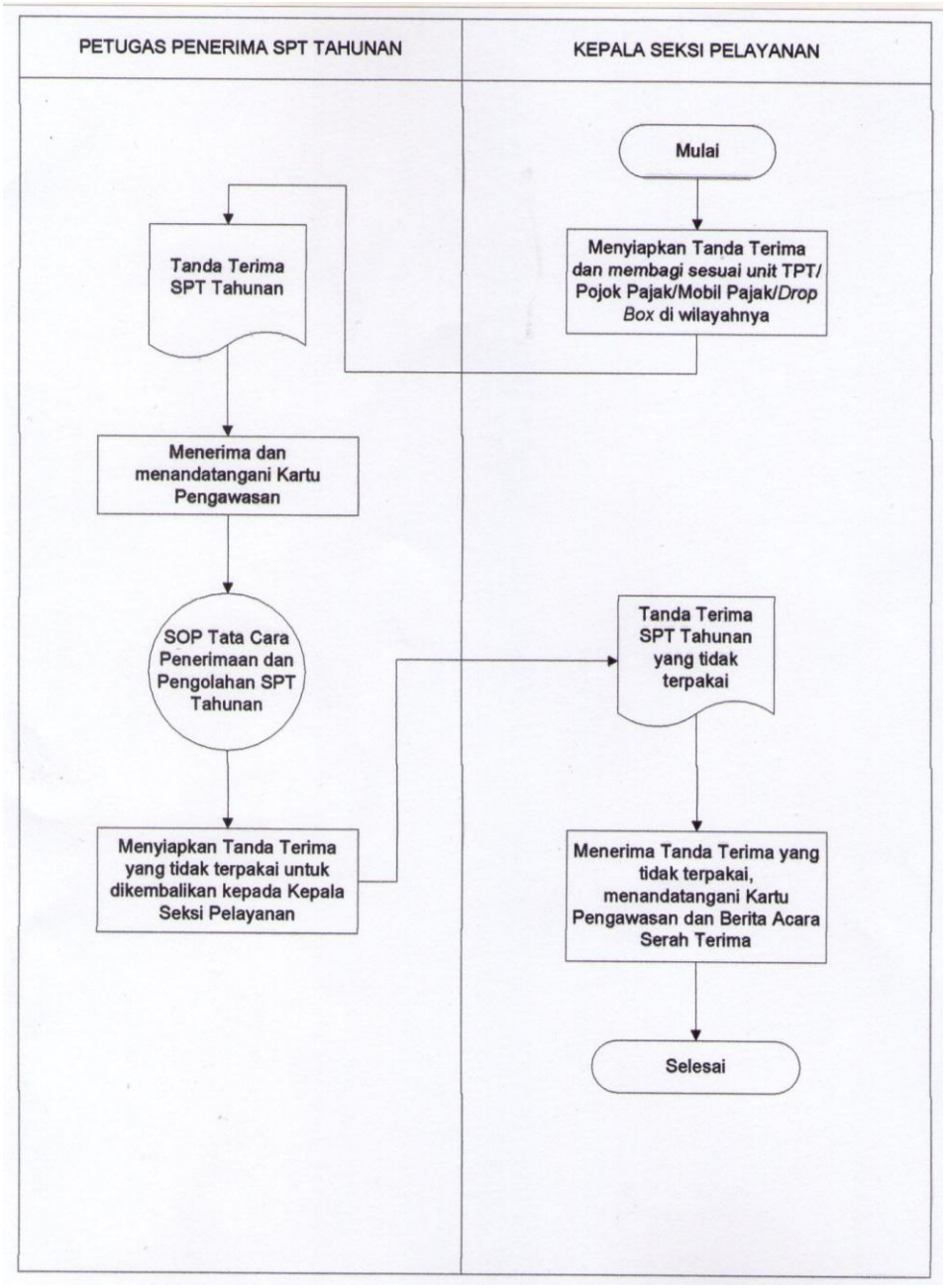
A. Kepala Seksi Pelayanan

1. Nomor Tanda Terima dibuat/dicetak prenumbered, banyaknya disesuaikan dengan perkiraan SPT Tahunan yang akan diterima.

2. Setiap hari, Tanda Terima dibagikan kepada petugas penerima SPT Tahunan pada TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box.
3. Pembagian Tanda Terima dilakukan berdasarkan perkiraan jumlah SPT Tahunan yang akan diterima dalam satu hari.
4. Mencatat penyerahan Tanda Terima pada Kartu Pengawasan Penggunaan Nomor Tanda Terima
5. Setiap hari menerima Tanda Terima yang tidak terpakai yang dikembalikan oleh petugas penerima SPT Tahunan.
6. Pengembalian Tanda Terima yang tidak terpakai juga harus dicatat pada Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT Tahunan.
7. Tanda Terima yang tidak terpakai tersebut dapat digunakan untuk penerimaan SPT Tahunan pada hari-hari berikutnya.

B. Petugas penerima SPT pada TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box

1. Menerima Tanda Terima yang telah diberi nomor (prenumbered) dari Kepala Seksi Pelayanan dan menandatangani Kartu Pengawasan Penggunaan Nomor Tanda Terima.
2. Memberikan Tanda Terima yang telah ditandatangani dan diberi tanggal penerimaan SPT Tahunan dan diberi cap kepada Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan sesuai prosedur
3. Setiap hari Tanda Terima yang belum terpakai dikembalikan pada Kepala Seksi Pelayanan bersamaan dengan Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT Tahunan dan berkas SPT Tahunan.



Gambar 3.1. Flowchart Tata Cara Pendistribusian Tanda Terima SPT Tahunan

1.2. Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan

A. Petugas penerima SPT pada TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box mempunyai tugas:

1. Menerima SPT Tahunan/e-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/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box disediakan stempel/cap yang berisi informasi di atas untuk dibubuhkan di amplop.

Gambar 3.2. Bentuk stempel/cap



2. Menuliskan NPWP Wajib Pajak pada lembar "untuk Wajib Pajak", membubuhkan stempel KPP, tanggal penerimaan, nama, NIP dan tanda tangan pada Tanda Terima
3. 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.
4. Memisahkan antara SPT Tahunan/e-SPT Tahunan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP sendiri dengan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP lain, serta per status SPT (KB, N dan LB) dan per jenis Wajib Pajak (Orang Pribadi dan Badan).
5. Membuat Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT melalui TPT/Pojok Pajak/Mobil pajak/Drop Box.
6. Menyerahkan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang diterima dan Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT kepada Petugas Seksi Pelayanan.

B. Pelaksana Seksi Pelayanan mempunyai tugas:

1. Menerima dan meneliti SPT dan Berita Acara Serah Terima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Petugas Penerima SPT, selanjutnya meneruskan ke Kepala Seksi Pelayanan untuk ditandatangani.
2. Merekam Tanda Terima dan informasi Wajib Pajak pada amplop ke dalam aplikasi pengawasan Drop Box.

3. Mengelompokkan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan (termasuk SPT yang diterima dari KPP lain) berdasarkan tempat Wajib Pajak terdaftar.
4. Dari hasil pengelompokan SPT pada angka 3, atas SPT Tahunan/e-SPT Tahunan Sendiri dibuatkan Daftar Nominatif Pengiriman SPT Wajib Pajak Sendiri untuk kemudian dilakukan penelitian kelengkapan SPT.
5. Dari hasil penelitian kelengkapan SPT,
    a) SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang dinyatakan lengkap, dicetak Daftar Nominatif SPT Lengkap dan diteruskan ke Petugas TPT untuk dilakukan perekaman penerimaan SPT; dan
    b) SPT Tahunan/e-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.
6. Dari hasil pengelompokan SPT pada angka 3, atas SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang tidak terdaftar di KPP sendiri dibuatkan/dicetak Daftar Nominatif Pengiriman SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dan dibuatkan konsep Surat Pengiriman SPT Tahunan/e-SPT Tahunan.
7. 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.

8. Menerima Surat Pengiriman dan Daftar Nominatif yang telah ditandatangani oleh Kepala KPP.
9. Menatausahakan dan mengirimkan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan, Surat Pengiriman dan Daftar Nominatif sesuai dengan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen.
10. Menerima SPT Tahunan yang telah dilakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan oleh Petugas TPT, untuk dilakukan pengemasan SPT jika pengolahan SPT dilakukan di Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP).
11. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah direkam dan Register Harian dari Seksi PDI untuk selanjutnya diproses sesuai SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak.
12. Dalam hal SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang diterima 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.

C. Petugas TPT mempunyai tugas:

1. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah dinyatakan lengkap dari Petugas Seksi Pelayanan.
2. Melakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan serta loading e-SPT Tahunan.

3. Mencetak Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan Bukti Penerimaan Surat (BPS) serta register harian.
4. Meneruskan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan ke Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) untuk dilakukan perekaman detil SPT atau meneruskan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan ke Petugas Seksi Pelayanan untuk dilakukan pengemasan SPT jika pengolahan SPT dilakukan di PPDDP.
5. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari KPP lain dan/atau dari Pos/ekspedisi untuk selanjutnya diteruskan ke Pelaksana Seksi Pelayanan untuk diteliti.
6. Menandai nomor dan tanggal Surat Pengiriman SPT dari KPP lain, serta menandai setiap SPT yang terdapat pada Daftar Nominatif Pengiriman SPT.
7. Atas Respon Surat Permintaan Kelengkapan SPT:
    a) Menerima kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Wajib Pajak.
    b) Meneliti kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Wajib Pajak.
    c) Mencetak dan menandatangani LPAD/BPS kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dan menyerahkan BPS kepada Wajib Pajak.
    d) Meneruskan kelengkapan SPT ke Account Representative.
8. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah dinyatakan lengkap oleh Account Representative untuk dilakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan serta loading e-SPT Tahunan.

D. Account Representative mempunyai tugas :

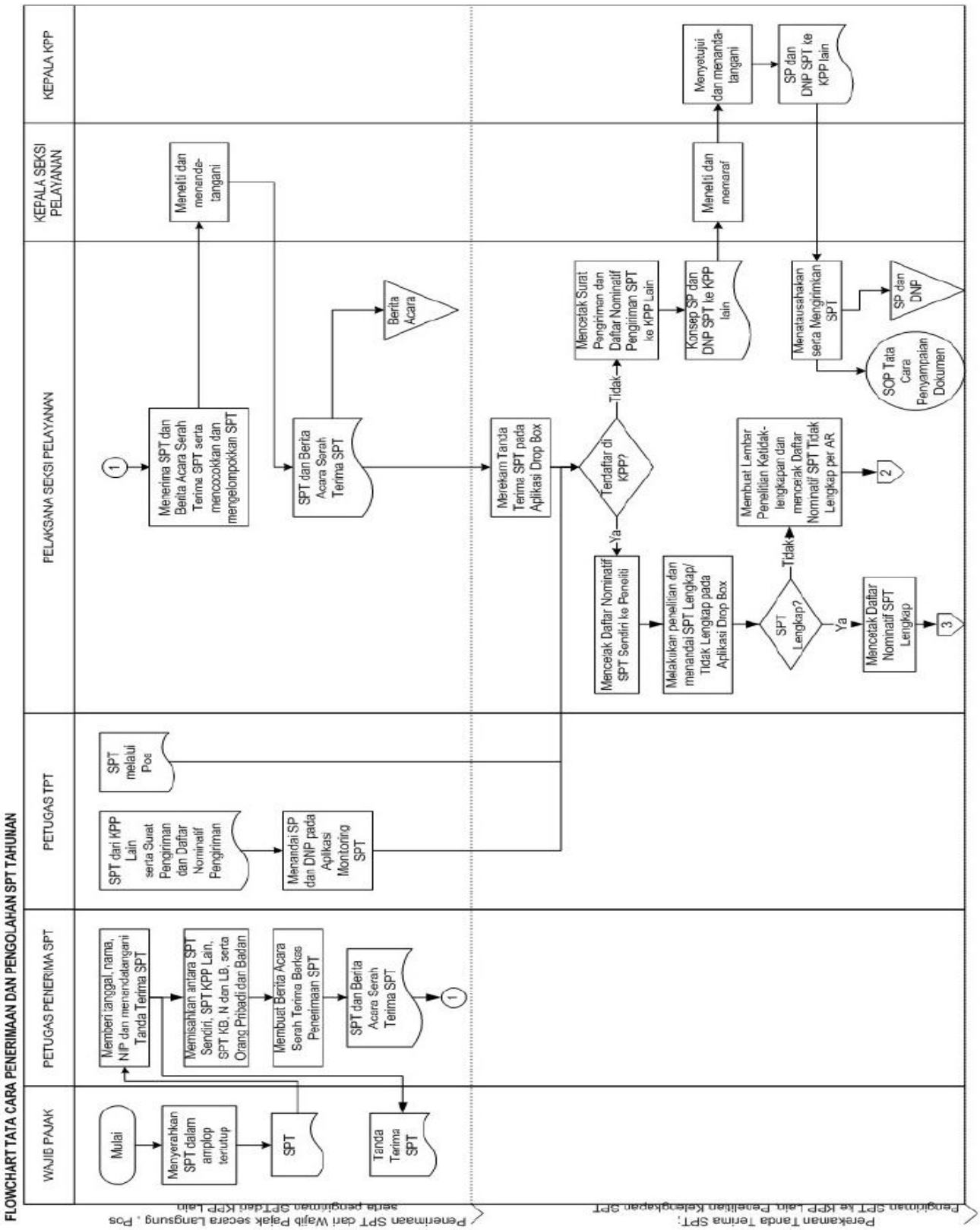
1. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Pelaksana Seksi Pelayanan yang dinyatakan tidak lengkap.
2. Mencetak konsep Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang terdapat di dalam aplikasi pengawasan Drop Box, selanjutnya meneruskan ke Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi untuk diteliti dan diparaf dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPP untuk disetujui dan ditandatangani.
3. Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah ditandatangani oleh Kepala KPP selanjutnya diproses sesuai SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen.
4. Menerima kelengkapan SPT dari Petugas TPT untuk digabungkan dengan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan.
5. SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Petugas TPT untuk dilakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan serta loading e-SPT Tahunan.
6. Dalam hal Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan tidak dipenuhi dalam batas waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-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.

7. Mencetak Daftar Nominatif SPT yang dianggap tidak disampaikan dan mengirimkan ke Seksi PDI bersama berkas SPT yang dianggap tidak disampaikan.
8. Dalam hal terjadi kesalahan matematis dalam pengisian SPT, Account Representative menerbitkan Surat Himbauan Pembetulan SPT sesuai dengan SOP Tata Cara Penerbitan Surat Himbauan Pembetulan SPT.
9. Dalam hal terjadi keterlambatan penyampaian SPT dan/atau keterlambatan pembayaran pajak, Account Representative menerbitkan Surat Tagihan Pajak sesuai dengan SOP Tata Cara Penerbitan Surat Tagihan Pajak.

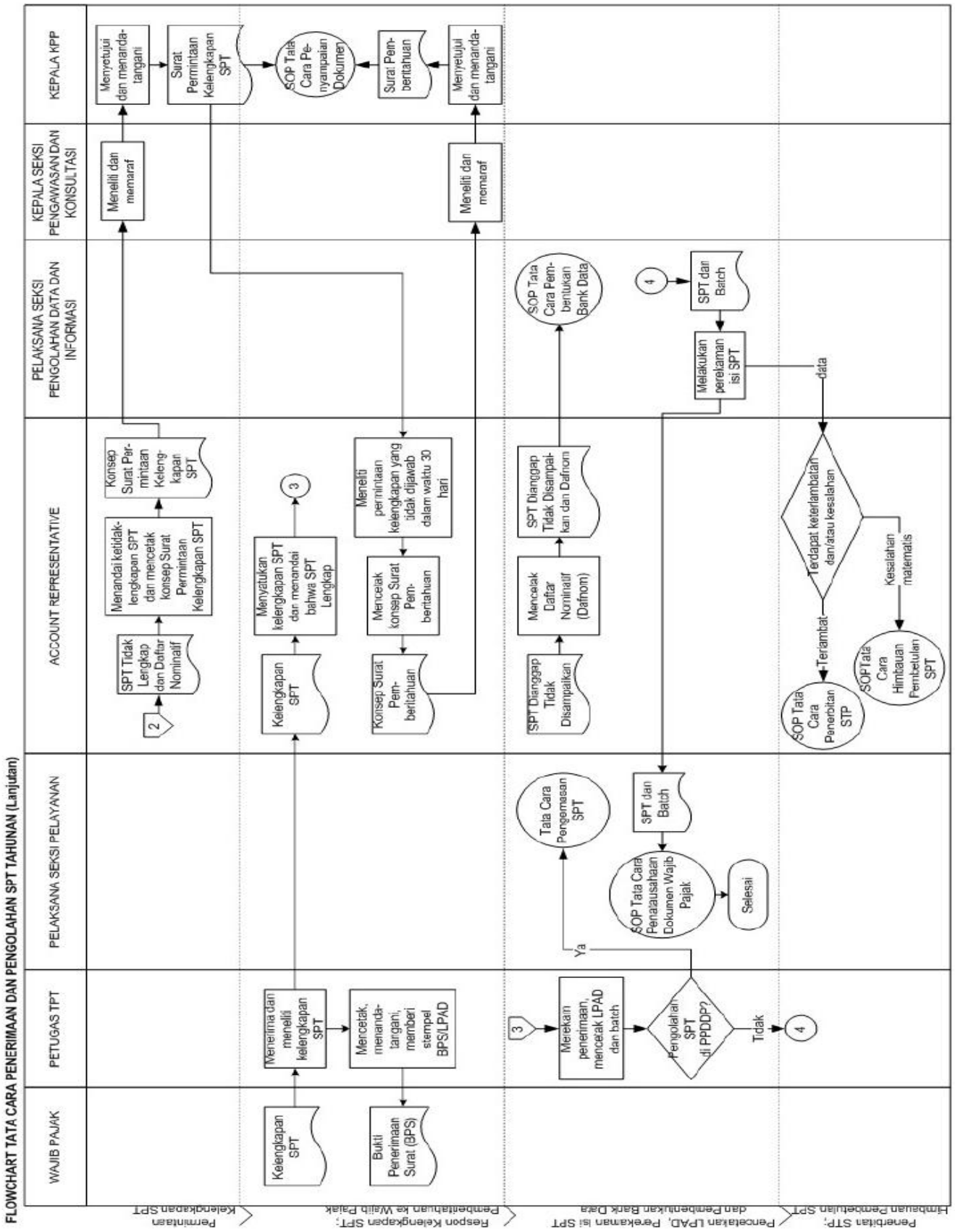
E. Petugas Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas :

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

Gambar 3.3. Flowchart Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan



Gambar 3.4. Flowchart Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan (lanjutan)



TANDA TERIMA SPT TAHUNAN



Gambar 3.5. Kartu Tanda Terima SPT Tahunan

Petunjuk Pencetakan Tanda Terima:

1. Ukuran:

a. Lebar : 10,0 cm

b. Panjang keseluruhan : 33,0 cm

1) Panjang Lembar “Arsip” : 7,6 cm

2) Panjang Lembar “Untuk Ditempel di Amplop” : 12,7 cm

3) Panjang Lembar “Untuk Wajib Pajak” : 12,7 cm

2. Penomoran:

a. Nomor harus ditentukan terlebih dahulu (Prenumbered)

b. Nomor terdiri dari 13 digit dengan format: aaa-bb-cccccccc

aaa : Kode KPP

bb : Kode unit Penerimaan SPT di masing-masing KPP (TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box)

cccccccc : Nomor urut Tanda Terima di setiap unit penerimaan SPT.

c. Contoh Penomoran Tanda Terima:

Kode KPP : 315

Kode Unit Penerima SPT 01 : TPT KPP

02 : TPT KP2KP

03 : Pojok Pajak

04 : Mobil Pajak

05 : Drop Box di Mall Y

06 : Drop Box di Kawasan Perkantoran Z dst.

Nomor Tanda Terima :

TPT KPP :	TPT KP2KP :	Pojok Pajak :
315-01-00000001	315-02-00000001	315-03-00000001
315-01-00000002	315-02-00000002	315-03-00000002
315-01-00000003	315-02-00000003	315-03-00000003
dst.	dst.	dst.
Mobil Pajak :	Drop Box di Mall Y:	Drop Box di Kawasan Perkantoran Z
315-04-00000001	315-05-00000001	315-06-00000001
315-04-00000002	315-05-00000002	315-06-00000002
315-04-00000003	315-05-00000003	315-06-00000003
dst.	dst.	dst.

Contoh Kode Unit Penerima SPT tersebut tidak mengikat, tapi dapat disesuaikan dengan kondisi masing-masing KPP.

2. Tanda terima harus diberi tanggal, ditandatangani oleh Petugas Penerima SPT dan dibubuhi stempel.

BERITA ACARA SERAH TERIMA BERKAS

PENERIMAAN SPT MELALUI TPT/POJOK PAJAK/MOBIL PAJAK/*DROP BOX*

Pada hari ..... tanggal ..... bulan ..... tahun .....,

dibuat berita acara serah terima berkas:

Nama berkas : SPT Tahunan

Tanggal diterima : .....

Unit *Drop Box* : ..... (Lokasi TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/*Drop Box*)

Nomor Tanda Terima : ……..... s.d. …….....

Nomor Tidak Terpakai: ……..... s.d. …….....

	KPP Penyelenggara (berkas)		**KPP Lain (berkas)**		**Total (berkas)**	
	Badan	**OP**	**Badan**	**OP**	**Badan**	**OP**
SPT Nihil						
SPT Kurang Bayar						
SPT Lebih Bayar						
Total						

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Petugas I,	Petugas II,	Kepala Seksi Pelayanan,
.....	.....	.....
NIP.	NIP.	NIP.

4. Merekam data wajib pajak untuk selanjutnya dibuatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) beserta Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

2) TATA CARA PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP)

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penyelesaian permintaan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan permintaan untuk menjadi Wajib Pajak sebagai identitas dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

a) Dasar Hukum :

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-161/PJ./2001 tanggal 21 Februari 2001

b) Prosedur Kerja :

1. Wajib Pajak mengajukan berkas pendaftaran NPWP dengan menggunakan Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak beserta persyaratannya kepada Petugas Tempat Pelayanan Terpadu.
2. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak kemudian meneliti kelengkapan

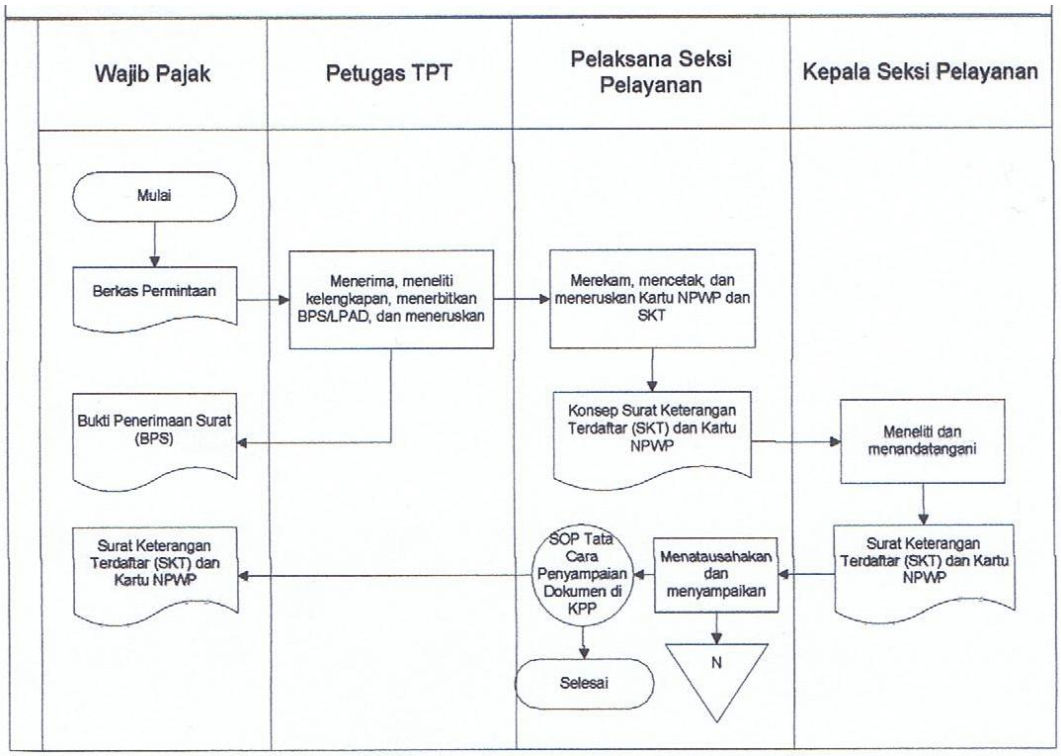
persyaratannya. Dalam hal berkas pendaftaran belum lengkap, dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas pendaftaran sudah lengkap, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu akan mencetak BPS dan LPAD. BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD

3. akan digabungkan dengan berkas pendaftaran kemudian diteruskan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
4. Pelaksana Seksi Pelayanan merekam berkas pendaftaran Wajib Pajak.
5. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu NPWP kemudian menyerahkannya ke Kepala Seksi Pelayanan. Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu NPWP diterbitkan dalam rangkap dua :
   a) Lembar ke-1 : untuk Wajib Pajak
   b) Lembar ke-2 : untuk arsip Kantor Pelayanan Pajak

3. Kepala Seksi Pelayanan menandatangani Surat Keterangan Terdaftar kemudian menyerahkannya kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
4. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima dokumen yang telah ditandatangani, memberi nomor, memberi stempel kantor, memisahkan dokumen untuk arsip dan dokumen yang akan diserahkan kepada Wajib Pajak.
5. Pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen kepada Wajib Pajak melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di Kantor Pelayanan Pajak).
6. Proses selesai.

c) Jangka Waktu Penyelesaian :

Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap. (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-37/PJ/2007 tanggal 14 Agustus 2007 tentang Percepatan Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak).



Gambar 3.6. Flowchart Tata Cara Pendaftaran NPWP

d) Pihak yang Terkait :

1. Kepala Seksi Pelayanan
2. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
3. Pelaksana Seksi Pelayanan
4. Wajib Pajak

e) Formulir yang Digunakan :

1. Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak
2. Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD)

f) Dokumen yang Dihasilkan :

1. Bukti Penerimaan Surat (BPS)
2. Surat Keterangan Terdaftar (SKT)
3. Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

2. TATA CARA PENYELESAIAN PEMINDAHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK LAMA

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penyelesaian permohonan pemindahan Wajib Pajak yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak lama. Pemindahan Wajib Pajak adalah tindakan memindahkan administrasi perpajakan Wajib Pajak dari tata usaha Kantor Pelayanan Pajak lama ke tata usaha Kantor Pelayanan Pajak baru, karena alasan pindah tempat tinggal atau tempat kedudukan dan/atau tempat kegiatan usaha atau perubahan status perusahaan.

a) Dasar Hukum :

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-161/PJ./2001 tanggal 21 Februari 2001

b). Prosedur Kerja :

- Dalam hal Surat Pernyataan Pindah diajukan melalui KPP Lama

1. Wajib Pajak mengajukan berkas permohonan pemindahan Wajib Pajak dengan menggunakan Formulir Permohonan Pendaftaran dan Perubahan Data

Wajib Pajak beserta persyaratannya melalui Petugas Tempat Pelayanan Terpadu.

2. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas permohonan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. Dalam hal berkas permohonan sudah lengkap, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu akan mencetak BPS dan LPAD. BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan kemudian diteruskan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
3. Pelaksana Seksi Pelayanan merekam berkas permohonan Wajib Pajak.
4. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep Surat Pindah kemudian menyerahkannya kepada Kepala Seksi Pelayanan. Surat Pindah ini dicetak rangkap dua :

   Lembar ke-1 : untuk Wajib Pajak

   Lembar ke-2 : untuk arsip Kantor Pelayanan Pajak
5. Kepala Seksi Pelayanan menandatangani Surat Pindah kemudian menyerahkan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
6. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima dokumen yang telah ditandatangani, member nomor, memberi stempel kantor, memisahkan dokumen untuk arsip dan dokumen yang akan diserahkan kepada Wajib Pajak.
7. Pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen kepada Wajib Pajak.

8. Proses Selesai. Wajib Pajak akan menyerahkan Surat Pindah beserta kelengkapannya ke Kantor Pelayanan Pajak baru.
9. Proses selanjutnya akan dilakukan pada SOP Pemindahan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Baru.
10. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima faximili SKT dan Kartu NPWP dari Kantor Pelayanan Pajak baru.
11. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep Surat Pencabutan Surat Keterangan Terdaftar kemudian menyerahkannya kepada Kepala Seksi Pelayanan. Surat Pencabutan Surat Keterangan Terdaftar dicetak dalam rangkap dua :

    Lembar ke-1 : untuk Wajib Pajak

    Lembar ke-2 : untuk arsip Kantor Pelayanan Pajak
12. Kepala Seksi Pelayanan menandatangani Surat Pencabutan Surat Keterangan Terdaftar kemudian menyerahkan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
13. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima dokumen yang telah ditandatangani, member nomor, memberi stempel kantor, memisahkan dokumen untuk arsip dan dokumen yang akan diserahkan kepada Wajib Pajak.
14. Pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen yang akan diserahkan ke Wajib Pajak melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP). Pelaksana Seksi Pelayanan juga akan mengirim berkas Wajib Pajak dan Surat Pencabutan Keterangan Terdaftar ke Kantor Pelayanan Pajak baru melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP).

15. Proses selesai.

- Dalam hal Surat Pernyataan Pindah diajukan melalui KPP Baru

1. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima faximili Surat Pemberitahuan Pernyataan Pindah dari Kantor Pelayanan Pajak baru, merekam kemudian menyerahkan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
2. Pelaksana Seksi Pelayanan memproses Surat Pemberitahuan Pernyataan Pindah.
3. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep Surat Pindah. Surat Pindah ini dicetak rangkap dua kemudian diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan.

   Lembar ke-1 : untuk Wajib Pajak

   Lembar ke-2 : untuk arsip Kantor Pelayanan Pajak
4. Kepala Seksi Pelayanan menandatangani Surat Pindah kemudian menyerahkannya kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
5. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima dokumen yang telah ditandatangani, member nomor, memberi stempel kantor, memisahkan dokumen untuk arsip dan dokumen yang akan diserahkan kepada Wajib Pajak.
6. Pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen yang akan diserahkan ke Wajib Pajak melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP). Pelaksana Seksi Pelayanan juga harus mengirim faximili Surat Pindah ke Kantor Pelayanan Pajak baru.
7. Proses selesai. Faximili Surat Pindah ini akan diproses dalam SOP Pemindahan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak baru.

8. Proses selanjutnya akan dilakukan pada SOP Pemindahan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Baru.
9. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima faximili Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak dan Surat Keterangan Terdaftar dari Kantor Pelayanan Pajak baru.
10. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep Surat Pencabutan Surat Keterangan Terdaftar kemudian menyerahkannya kepada Kepala Seksi Pelayanan. Surat Pencabutan Surat Keterangan Terdaftar ini dicetak rangkap dua.

    Lembar ke-1 : untuk Wajib Pajak

    Lembar ke-2 : untuk arsip Kantor Pelayanan Pajak
11. Kepala Seksi Pelayanan menandatangani Surat Pencabutan Surat Keterangan Terdaftar kemudian menyerahkannya kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
12. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima dokumen yang telah ditandatangani, member nomor, memberi stempel kantor, memisahkan dokumen untuk arsip dan dokumen yang akan diserahkan kepada Wajib Pajak.
13. Pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen yang akan diserahkan ke Wajib Pajak melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP). Pelaksana Seksi Pelayanan juga akan mengirim berkas Wajib Pajak dan Surat Pencabutan Keterangan Terdaftar ke Kantor Pelayanan Pajak baru melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP).
14. Proses selesai.

c) Jangka Waktu Penyelesaian :

- Dalam hal Surat Pernyataan Pindah diajukan melalui KPP Lama

1. Surat Pindah diterbitkan paling lama satu hari kerja setelah permohonan pindah diterima lengkap.
2. Surat Pencabutan Surat Keterangan Terdaftar disampaikan paling lama satu hari kerja setelah faximili Surat Pemberitahuan Pernyataan Pindah diterima.

- Dalam hal Surat Pernyataan Pindah diajukan melalui KPP Baru

1. Surat Pindah diterbitkan paling lama satu hari kerja setelah permohonan pindah diterima lengkap.
2. Surat Pencabutan Surat Keterangan Terdaftar disampaikan paling lama satu hari kerja setelah faximili Surat Pemberitahuan Pernyataan Pindah diterima.

d) Pihak yang Terkait :

1. Kepala Seksi Pelayanan
2. Pelaksana Seksi Pelayanan
3. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
4. Wajib Pajak
5. Kantor Pelayanan Pajak baru

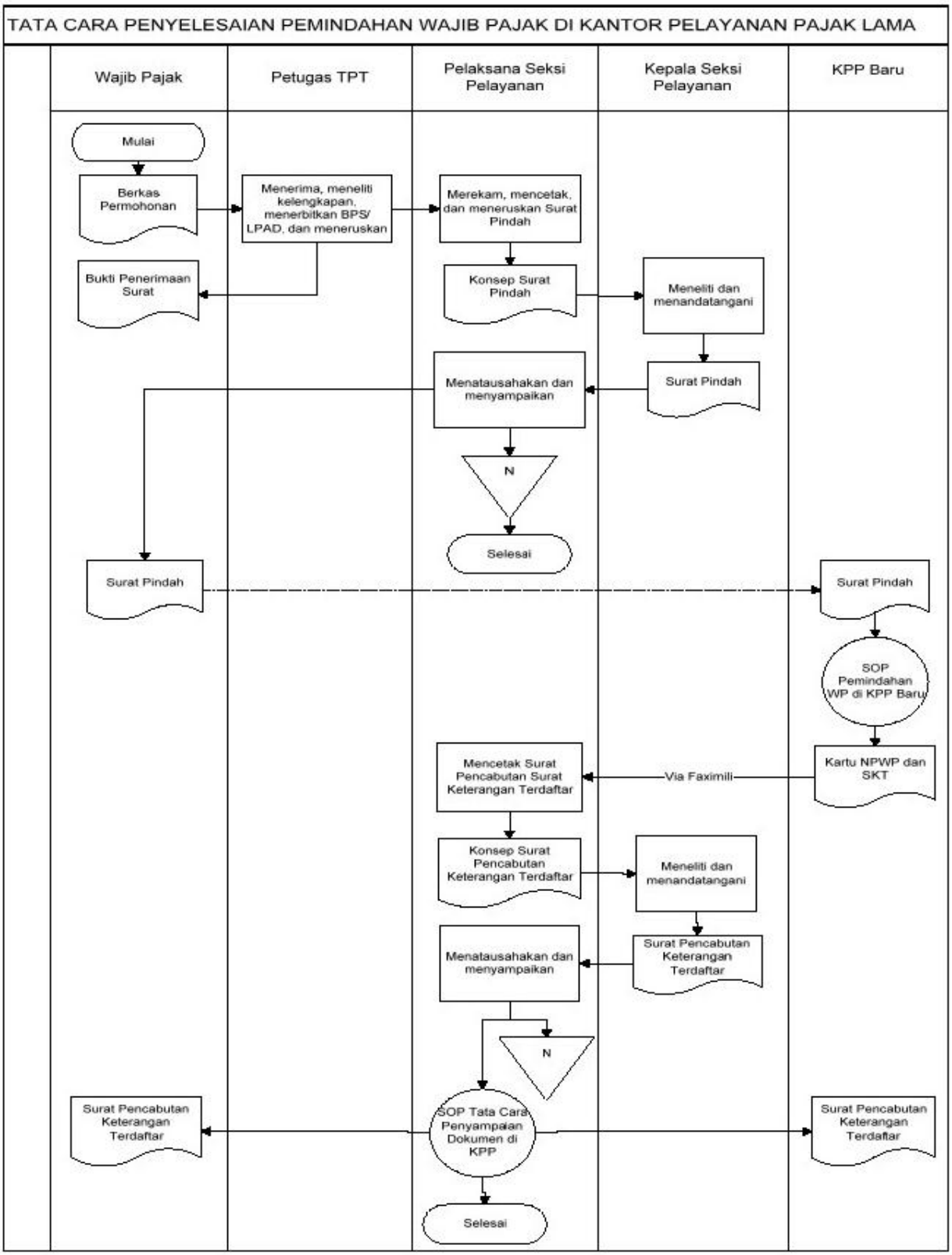
e) Formulir yang Digunakan **:**

1. Formulir Permohonan Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak
2. Surat Pemberitahuan Pernyataan Pindah
3. Kartu NPWP (dari KPP baru)
4. Surat Keterangan Terdaftar (dari KPP baru)

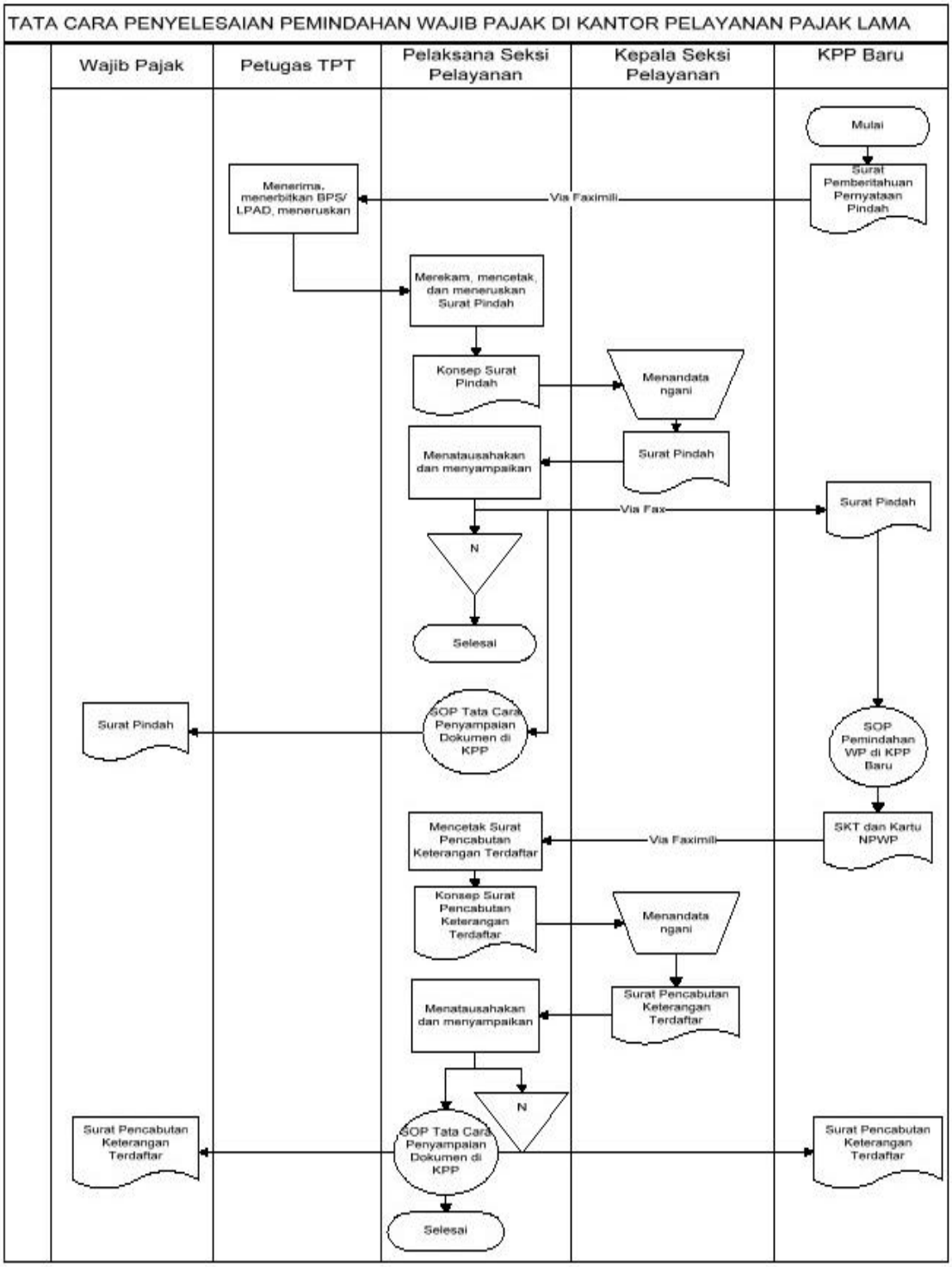
5. Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD)

f) Dokumen yang Dihasilkan :

1. Bukti Penerimaan Surat (BPS)



Gambar 3.7. Flow Chart dalam hal Surat Pernyataan Pindah diajukan melalui KPP Lama



Gambar 3.8. Flowchart Dalam hal Surat Pernyataan Pindah diajukan melalui KPP Baru

4. Mendata Surat Teguran, SPT, Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak (SKP), lalu membuat surat pengantar dari masing-masing Surat Teguran, Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak (SKP) untuk dikirim via pos.

Setiap Surat Teguran harus direkam dulu ke dalam komputer, dan dibuatkan surat pengantar rangkap dua, rangkap pertama untuk dikirim melalui pos, dan rangkap kedua diberikan ke bagian berkas untuk di arsip. Surat pengantar tersebut harus ditandatangani terlebih dahulu oleh bagian pelayanan dan dicatat di buku masuk dan keluar surat-surat.

SPT Tahunan dan SPT Masa juga mempunyai cara yang sama dalam penyampaiannya. Pertama, SPT dipisah sesuai nomor surat, lalu ditandatangani oleh kepala seksi pelayanan, kemudian di cap. Setelah itu direkam di komputer, lalu dibuatkan surat pengantar dari masing-masing SPT tersebut rangkap dua, setelah surat tersebut selesai, kemudian ditandatangani oleh bagian pelayanan kemudian dikirim ke alamat wajib pajak yang dituju, begitu pula dengan Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak (SKP).

4. TATA CARA PENERBITAN SURAT TEGURAN PENYAMPAIAN SPT MASA

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penerbitan surat teguran penyampaian SPT Masa. Surat Teguran atas SPT Masa diterbitkan apabila Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT Masa sesuai batas waktu penyampaian SPT Masa yaitu paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak.

a) Dasar hukum :

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 536/KMK.04/2000 tanggal 22 Desember 2000

b) Prosedur Kerja :

1. Account Representative mengidentifikasi Wajib Pajak yang perlu diterbitkan Surat Teguran penyampaian SPT Masa, membuat Daftar Nominatif Wajib Pajak yang akan Diterbitkan Surat Teguran, dan menyampaikan daftar nominatif tersebut kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
2. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi meneliti, menyetujui, dan menyampaikan daftar nominatif tersebut kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk diterbitkan Surat Teguran Penyampaian SPT Masa.
3. Kepala Seksi Pelayanan menugaskan dan memberi disposisi kepada Pelaksana Seksi Pelayanan untuk memproses Surat Teguran Penyampaian SPT Masa.
4. Pelaksana Seksi Pelayanan berdasarkan rekapitulasi Wajib Pajak yang belum melaporkan SPT dan Daftar Nominatif Wajib Pajak yang akan Diterbitkan Surat Teguran, mencetak konsep Surat Teguran Penyampaian SPT Masa dan menyampaikan konsep tersebut ke Kepala Seksi Pelayanan.
5. Kepala Seksi Pelayanan menyetujui dan menandatangani konsep Surat Teguran Penyampaian SPT Masa.
6. Pelaksana Seksi Pelayanan menatausahakan (SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak) dan mengirimkan Surat Teguran Penyampaian SPT

melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP).

c) Jangka Waktu Penyelesaian :

Paling lama 3 (tiga) hari kerja.

d) Pihak yang Terkait :

1. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi
2. Kepala Seksi Pelayanan
3. Account Representative
4. Pelaksana Seksi Pelayanan

e) Formulir yang Digunakan :

1. SPT Masa

f) Dokumen yang Dihasilkan :

1. Daftar Nomintaif Wajib Pajak yang akan Diterbitkan Surat Teguran
2. Surat Teguran Penyampaian SPT Masa.

5. TATA CARA PENERBITAN SURAT TEGURAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN PPh

Surat Teguran atas SPT Tahunan diterbitkan apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan sesuai batas waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT Tahunan.

a) Dasar hukum :

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tanggal 31 Desember 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan s.t.d.t.d. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007
2. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 536/KMK.04/2000 tanggal 22 Desember 2000 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan s.t.d.d. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 82/KMK.03/2003
3. Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-35/PJ/2000 tanggal 11 Februari 2000 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan s.t.d.d. Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-455/PJ/2000
4. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-49/PJ/2003 tanggal 12 Maret 2003 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan s.t.d.d. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-36/PJ/2004.

b) Prosedur Kerja :

1. Account Representative mengidentifikasi Wajib Pajak yang perlu diterbitkan Surat Teguran penyampaian SPT Tahunan, membuat Daftar Nominatif Wajib Pajak yang akan Diterbitkan Surat Teguran, dan menyampaikan daftar nominatif tersebut kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

2. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi meneliti, menyetujui, dan menyampaikan daftar nominatif tersebut kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk diterbitkan Surat Teguran Penyampaian SPT Tahunan.
3. Kepala Seksi Pelayanan menugaskan dan memberi disposisi kepada Pelaksana Seksi Pelayanan untuk memproses Surat Teguran Penyampaian SPT Tahunan.
4. Pelaksana Seksi Pelayanan berdasarkan rekapitulasi Wajib Pajak yang belum melaporkan SPT dan Daftar Nominatif Wajib Pajak yang akan Diterbitkan Surat Teguran, mencetak konsep Surat Teguran Penyampaian SPT Tahunan dan menyampaikan konsep tersebut ke Kepala Seksi Pelayanan.
5. Kepala Seksi Pelayanan menyetujui dan menandatangani konsep Surat Teguran Penyampaian SPT Tahunan.
6. Pelaksana Seksi Pelayanan menatausahakan (SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak) dan mengirimkan Surat Teguran Penyampaian SPT melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP).

c) Jangka Waktu Penyelesaian :

    1. Jangka waktu penerbitan Surat Teguran adalah 3 (tiga) bulan sejak batas akhir penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan.
    2. Apabila Wajib Pajak diberikan penundaan penyampaian SPT Tahunan PPh maka jangka waktu penerbitan Surat Teguran adalah 1 (satu) bulan sejak batas akhir penundaan penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan yang disetujui. (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-03/PJ.33/2000 tanggal 19 Mei 2000 tentang Penerbitan Surat Teguran, angka 1 dan angka 2).

d) Pihak yang Terkait :

1. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi

2. Kepala Seksi Pelayanan

3. Account Representative

4. Pelaksana Seksi Pelayanan

5. Wajib Pajak

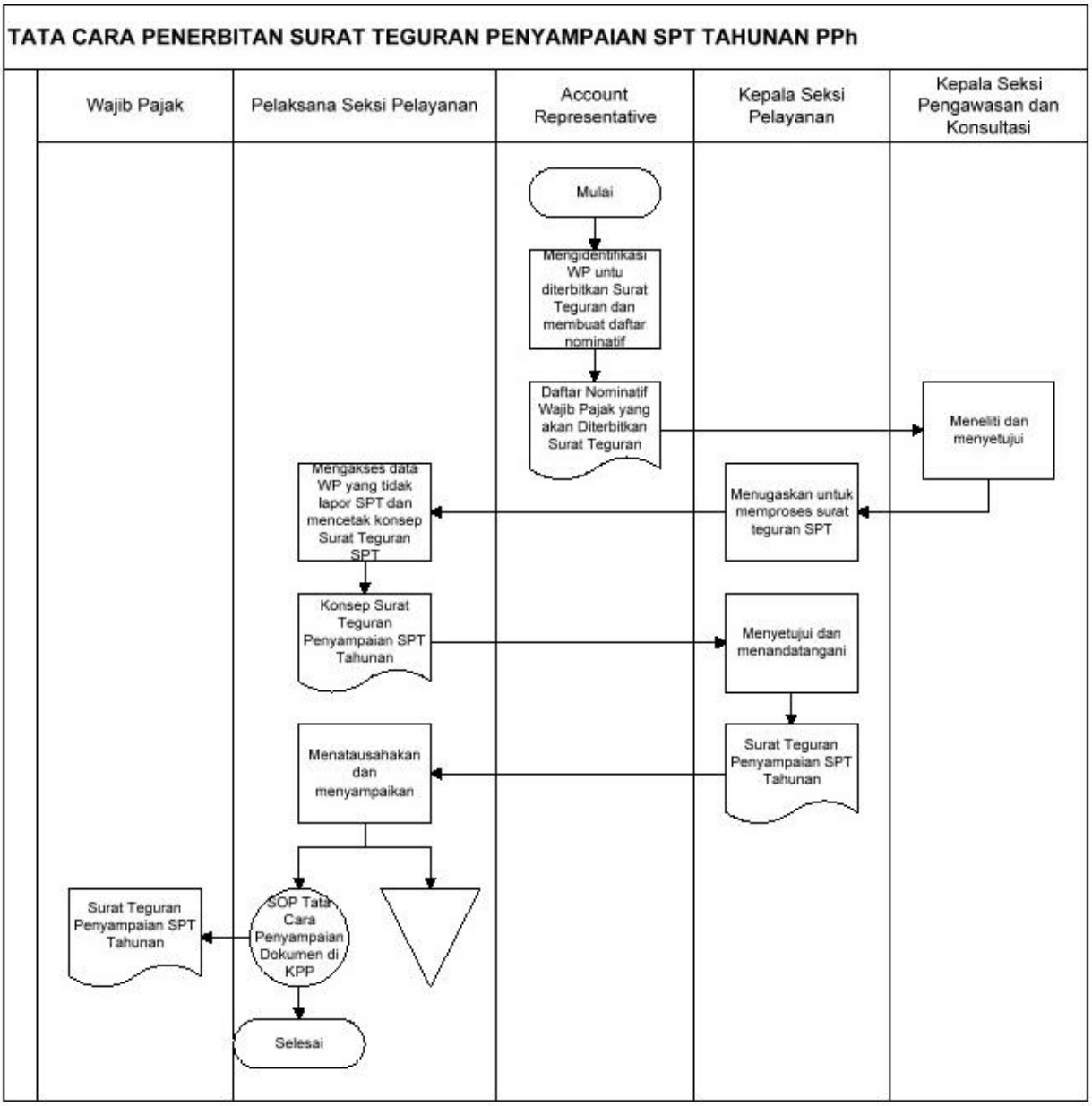
e) Formulir yang Digunakan :

1. SPT Tahunan

f) Dokumen yang Dihasilkan :

1. Daftar Nomintaif Wajib Pajak yang akan Diterbitkan Surat Teguran

2. Surat Teguran Penyampaian SPT Tahunan.



Gambar 3.9. Flowchart Tata Cara Penerbitan Surat Teguran Penyampaian SPT Tahunan PPh

5. Merekam data / surat yang masuk serta keluar dari seksi pelayanan dan menyampaikan data yang masuk ke kepala seksi lain.

Surat yang masuk dan keluar dari seksi pelayanan harus didata terlebih dahulu di buku arsip, kemudian disampaikan ke seksi lain dengan meminta tanda tangan bagi penerima surat tersebut.

6. TATA CARA PEMINJAMAN/PENGIRIMAN BERKAS

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara peminjaman/pengiriman Berkas kepada Seksi lain maupun Unit Kantor Lain di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

a) Dasar Hukum :

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-142/PJ./2005 tanggal 31 Agustus 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemeriksaan Kantor s.t.d.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-173/PJ./2006.

b) Prosedur Kerja :

- Peminjam berkas dari Seksi lain dalam satu Kantor Pelayanan Pajak (internal) :

1. Kepala Seksi Pelayanan menerima Nota Dinas/ Surat Peminjaman Berkas dari Seksi lain, menugaskan dan memberi disposisi kepada Pelaksana Seksi Pelayanan untuk memproses lebih lanjut.
2. Pelaksana Seksi Pelayanan mengadministrasikan Nota Dinas/Surat Peminjaman Berkas, mencari berkas seperti yang tertera dalam Nota Dinas/Surat

Peminjaman Berkas, membuat Tanda Bukti Peminjaman Berkas kemudian menyerahkannya kepada Kepala Seksi Pelayanan.

3. Kepala Seksi Pelayanan meneliti kelengkapan dan kesesuaian Berkas yang dipinjam serta menandatangani Tanda Bukti Peminjaman Berkas serta menugaskan Pelaksana Seksi Pelayanan untuk meneruskan Tanda Bukti Peminjaman Berkas bersama Berkas yang diminta kepada Seksi yang meminta.
4. Pelaksana Seksi Pelayanan meneruskan Tanda Bukti Peminjaman Berkas bersama Berkas yang diminta kepada Seksi yang meminta.
5. Proses selesai.

- Peminjam berkas dari Kantor Pusat atau Kantor Wilayah (eksternal) :

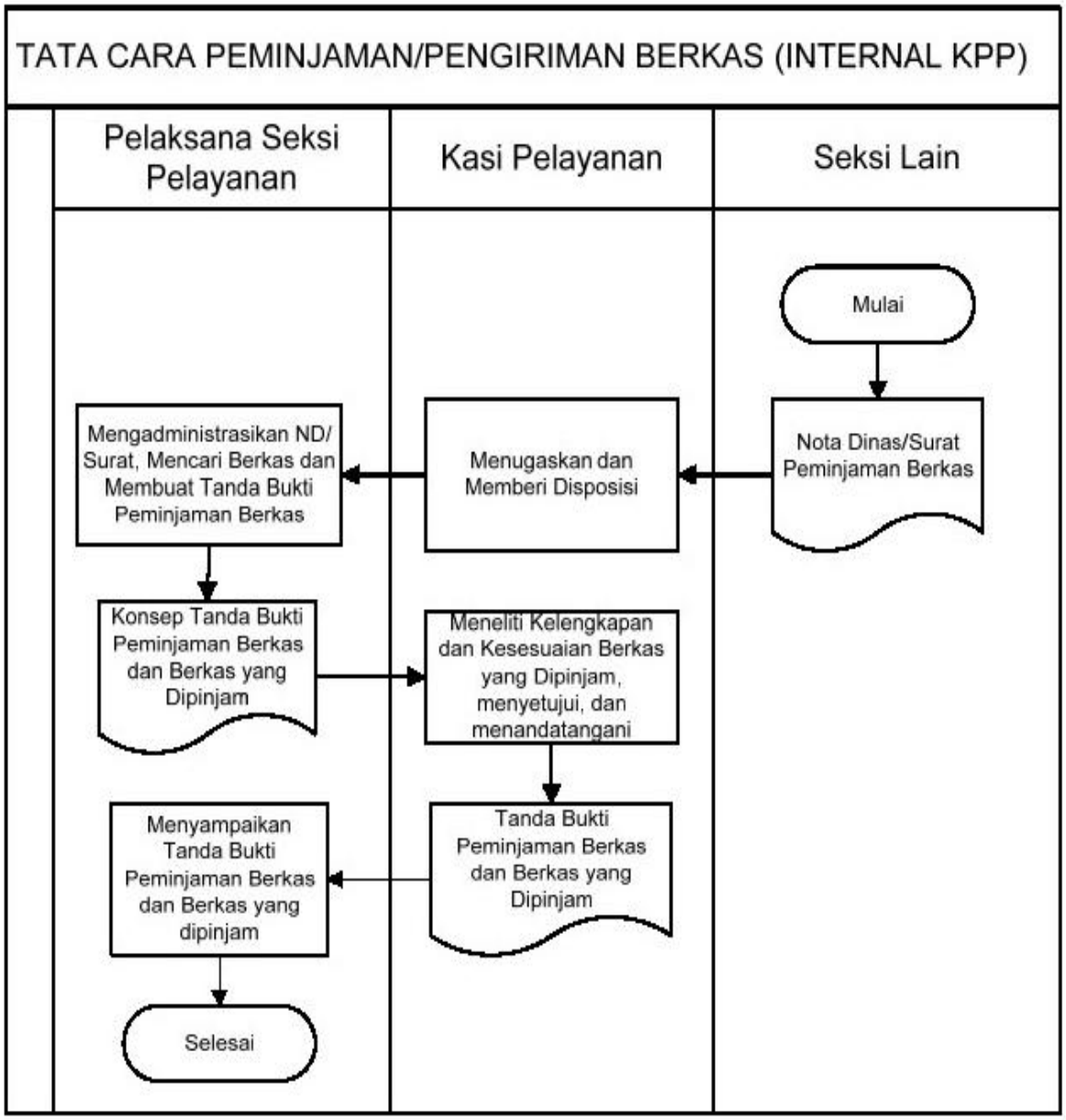
1. Berdasarkan Nota Dinas/Surat Peminjaman Berkas dari Kantor Pusat atau Kantor Wilayah yang telah didisposisi Kepala Kantor Pelayanan Pajak (SOP Tata Cara Penerimaan Dokumen di KPP), Kepala Seksi Pelayanan meneliti, menugaskan dan memberi disposisi Pelaksana Seksi Pelayanan untuk memproses lebih lanjut.
2. Pelaksana Seksi Pelayanan mengadministrasikan Nota Dinas/Surat Peminjaman Berkas, mencari berkas seperti yang tertera dalam Nota Dinas/Surat Peminjaman Berkas, membuat konsep Surat Pengantar Peminjaman Berkas kemudian menyerahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan.
3. Kepala Seksi Pelayanan meneliti kelengkapan dan kesesuaian Berkas yang dipinjam, memaraf konsep Surat Pengantar Peminjaman Berkas, dan menyampaikannya kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.

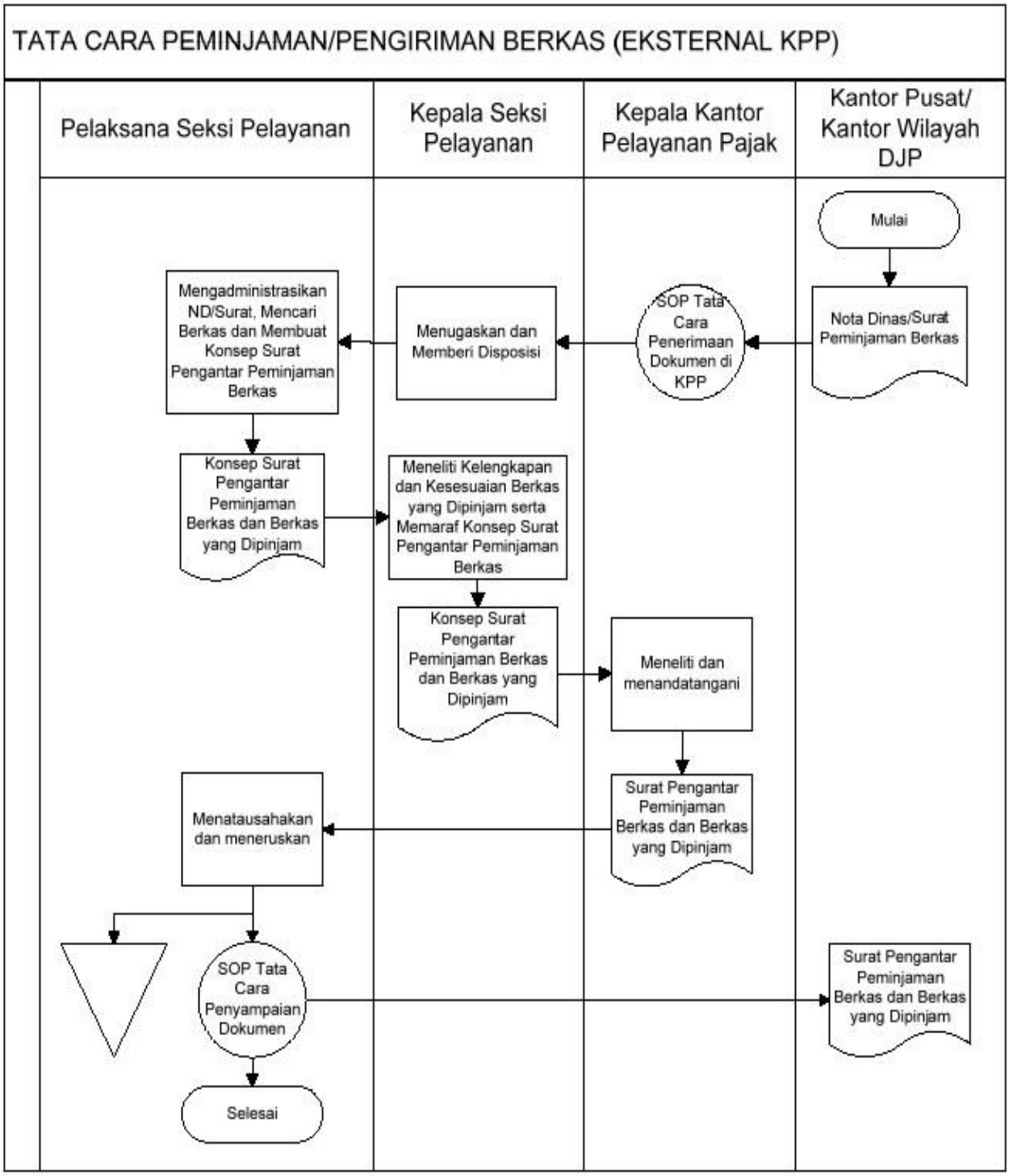
4. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui, dan menandatangani Surat Pengantar Peminjaman Berkas.
5. Pelaksana Seksi Pelayanan menatausahakan arsip dan meneruskan dokumen (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP).
6. Proses selesai.

c) Jangka Waktu Penyelesaian :

Paling lama 3 (tiga) hari kerja (KEP-142/PJ./2005, Pasal 6 ayat 2).

Gambar 3.10. Tata Cara Peminjaman/Pengiriman Berkas (Internal KPP)





Gambar 3.11. Tata Cara Peminjaman/Pengiriman Berkas (Eksternal KPP)

7. TATA CARA PEMROSESAN DAN PENATAUSAHAAN DOKUMEN MASUK DI SEKSI PELAYANAN

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk secara umum di Seksi Pelayanan. Yang dimaksud dengan dokumen dalam SOP ini adalah surat, laporan, formulir, kartu, daftar, dan buku yang digunakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

a) Dasar Hukum :

1. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/KM.1/2005 tanggal 18 Juli 2006 tentang Pengaturan Kembali Penomoran Dan Pemberian Kode Surat Kantor Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak s.t.d.t.d. 414/KMK.01/2006
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 80/PMK.01/2005 tanggal 6 September 2005 tentang Tata Naskah Dinas Departemen Keuangan s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 303/PM.1/2006
3. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-168/PJ./2001 tanggal 22 Februari 2001 tentang Tata Cara Pemberian Kode Surat, Laporan, Formulir, Kartu, Daftar dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Perpajakan
4. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-180/PJ./2006 tanggal 27 Desember 2006 tentang Penggunaan Nomor Kode Surat dan Cap Dinas Sementara untuk Unit-Unit di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sehubungan dengan Reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2006.

b) Pihak yang Terkait :

a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak

b. Kepala Seksi Pelayanan

c. Pelaksana Seksi Pelayanan

d. Sekretaris Kepala Kantor Pelayanan Pajak

c) Formulir yang Digunakan :

1. Dokumen masuk

2. Lembar disposisi

d) Dokumen yang Dihasilkan :

1. Dokumen keluar

e) Prosedur Kerja :

1. Kepala Seksi Pelayanan menerima dokumen masuk yang telah didisposisi Kepala KPP (SOP Tata Cara Penerimaan Dokumen di KPP), memberikan disposisi, menugaskan untuk menatausahakan atau untuk memproses dokumen masuk, dan meneruskan dokumen masuk tersebut kepada Pelaksana Seksi Pelayanan. Dalam hal telah terdapat SOP untuk memroses dokumen masuk tersebut, maka Kepala Seksi menindaklanjutinya sesuai dengan SOP terkait.

2. Dokumen untuk disimpan kemudian ditatausahakan, sedangkan untuk dokumen yang akan diproses ditindaklanjuti sesuai dengan penugasan Kepala Seksi Pelayanan. Dalam hal atas dokumen masuk tersebut harus dibuatkan respon/balasan/tindak lanjut, Pelaksana Seksi Pelayanan

melakukan penghimpunan bahan, membuat konsep dokumen keluar, dan meneruskan konsep dokumen tersebut ke Kepala Seksi Pelayanan.

3. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan memaraf konsep dokumen keluar serta meneruskannya ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
4. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menyetujui dan menandatangani dokumen keluar.
5. Dokumen yang telah ditandatangani, diterima, dicatat datanya, serta diberi cap, nomor, dan tanggal oleh Sekretaris Kepala Kantor Pelayanan Pajak, kemudian diteruskan ke Pelaksana Seksi Pelayanan.
6. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima, menginput/mencatat data dokumen keluar, menatausahakan arsip yang berasal dari dokumen masuk maupun arsip dari dokumen keluar, meneruskan tembusan ke seksi terkait, serta meneruskan dokumen keluar yang siap dikirim ke Subbagian Umum dengan manggunakan buku eskpedisi.
7. Penyampaian dokumen keluar kepada Pihak Eksternal oleh Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP).
8. Proses selesai.

f) Jangka Waktu Penyelesaian :

Paling lama 3 (tiga) hari sejak dokumen mulai diproses.

3.3. Pembahasan Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya berusaha memberikan pelayanan prima bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara. Tetapi untuk melaksanakan hal tersebut tidaklah mudah karena pelayanan harus ditunjang dengan sistem, peralatan, dan tenaga kerja yang lengkap dan sesuai dengan bidangnya.

Dalam memperlancar kegiatan rutin, KPP Pratama Majalaya menyusun rencana kerja dan membagi tugas sesuai bidangnya :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak secara keseluruhan bertugas mengelola pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang perpajakan dalam wilayah wewenangnya.
2. Kepala Subbagian Umum secara keseluruhan bertugas melaksanakan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.
3. Pembuat Daftar Gaji (pada Subbagian Umum) secara keseluruhan bertugas menyusun rencana anggaran dan menyelenggarakan urusan keuangan lainnya.
4. Bendahara secara keseluruhan bertugas menerima, menyimpan dan membayarkan gaji/TPKKN kepada para pegawai dan menyelenggarakan pengelolaan anggaran di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak.
5. Seksi Pengolahan Data dan Informasi secara keseluruhan bertugas melaksanakan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi

perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filing serta penyiapan laporan kinerja.

6. Kepala Seksi Pelayanan secara keseluruhan bertugas melaksanakan 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, dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Seksi Penagihan secara keseluruhan bertugas melaksanakan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
8. Seksi Pemeriksaan secara keseluruhan bertugas melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan Account Representative secara keseluruhan bertugas melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan Profil Wajib Pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding.

10. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan secara keseluruhan bertugas melaksanakan pengamatan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan.

Kegiatan Seksi Pelayanan pada KPP Pratama Majalaya salah satunya adalah melayani pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan pengisian SPT (Surat Pemberitahuan).

1) Tata Cara Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

1. Wajib Pajak mengajukan berkas pendaftaran NPWP dengan menggunakan Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak beserta persyaratannya kepada Petugas Tempat Pelayanan Terpadu.
2. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas pendaftaran belum lengkap, dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas pendaftaran sudah lengkap, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu akan mencetak BPS dan LPAD. BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas pendaftaran kemudian diteruskan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
3. Pelaksana Seksi Pelayanan merekam berkas pendaftaran Wajib Pajak.
4. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu NPWP kemudian menyerahkannya ke Kepala Seksi Pelayanan.

Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu NPWP diterbitkan dalam rangkap dua :

Lembar ke-1 : untuk Wajib Pajak

Lembar ke-2 : untuk arsip Kantor Pelayanan Pajak

5. Kepala Seksi Pelayanan menandatangani Surat Keterangan Terdaftar kemudian menyerahkannya kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
6. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima dokumen yang telah ditandatangani, member nomor, memberi stempel kantor, memisahkan dokumen untuk arsip dan dokumen yang akan diserahkan kepada Wajib Pajak.
7. Pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen kepada Wajib Pajak melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di Kantor Pelayanan Pajak).
8. Proses selesai.

- Jangka Waktu Penyelesaian paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap.

2) Tata Cara Pengisian SPT Tahunan

1. Wajib Pajak menyampaikan SPT Tahunan /e-SPT baik langsung maupun melalui Pos/Ekspedisi ke Kantor Pelayanan Pajak.
2. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima SPT Tahunan yang disampaikan langsung oleh Wajib Pajak dan SPT Tahunan yang disampaikan melalui Pos/Ekspedisi. Untuk SPT Tahunan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP lain yang diterima secara langsung harus ditolak

sedangkan yang melalui Pos/Ekspedisi diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar dengan Surat Pengantar.

3. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu mengecek kelengkapan SPT berdasarkan ketentuan:
   a. Untuk SPT Tahunan lengkap, dilanjutkan dengan merekam data SPT Tahunan atau kelengkapannya, menerbitkan BPS/LPAD, menyampaikan langsung atau mengirimkan BPS ke Wajib Pajak atau kuasanya, menggabungkan LPAD dengan SPT Tahunan atau dokumen kelengkapannya.
   b. Untuk SPT Tahunan tidak lengkap yang diterima langsung harus ditolak sedangkan yang melalui Pos/Ekspedisi diteruskan ke Wajib Pajak dengan disertai Surat Penolakan SPT Tahunan.
   c. Untuk SPT Tahunan tidak lengkap diterima dibuatkan Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan, yang disampaikan secara langsung atau dikirimkan ke Wajib Pajak.
4. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu meneruskan konsep Surat Pengantar Penerusan SPT Tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak lain, Surat Penolakan SPT Tahunan, dan Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan ke Kepala Seksi Pelayanan, serta meneruskan SPT Tahunan beserta Register Harian Penerimaan SPT Tahunan ke Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
5. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan menandatangani konsep surat yang diterima. Proses atas surat yang telah ditandatangani dilanjutkan dengan

penatausahaan dokumen dan penyampaian dokumen oleh Pelaksana Seksi Pelayanan melalui Subbagian Umum dengan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP.

6. Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi merekam elemen-elemen SPT Tahunan dan membuat Transkrip Kutipan Elemen-Elemen dari Laporan Keuangan Wajib Pajak, mencetak Lembar Penelitian SPT Tahunan untuk SPT Tahunan Unbalance serta menggabungkannya dengan SPT Tahunan yang bersangkutan (selanjutnya diproses dengan SOP Tata Cara Himbauan Perbaikan Surat Pemberitahuan (SPT)), kemudian mengirim SPT Tahunan/Kelengkapan Data Surat Pemberitahuan Tahunan yang sudah direkam ke Pelaksana Seksi Pelayanan.
7. Account Representative melakukan penelitian sesuai dengan ketentuan dan memproses SPT yang terdapat kesalahan matematis dan/atau terlambat disampaikan/dibayar berdasarkan data hasil perekaman SPT. Dalam hal terdapat kesalahan matematis, Account Representative membuat Surat Himbauan (SOP Tata Cara Himbauan Perbaikan Surat Pemberitahuan) sedangkan dalam hal terjadi keterlambatan penyampaian/pembayaran SPT, Account Representative menerbitakan STP (SOP Tata Cara Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP).
8. Pelaksana Seksi Pelayanan meneruskan SPT Tahunan yang termasuk Surat Pemberitahuan Tahunan Lebih Bayar untuk diproses dengan SOP Tata Cara Pemeriksaan.
9. Proses selesai.

- Jangka Waktu Penyelesaian paling lama 1 (satu) bulan sejak SPT Lebih Bayar (LB) diterima atau 3 (tiga) bulan sejak SPT Kurang Bayar (KB)/Nihil (N) diterima.

3.3.1. Hambatan atau Kendala hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan NPWP dan e SPT di KPP Pratama Majalaya

Hambatan atau kendala yang dihadapi oleh KPP Pratama Majalaya dalam pelayanannya yaitu :

1. Sistem komputerisasinya dari pusat yang seringkali eror sehingga menyita waktu dan konsentrasi.
2. Kurang lengkapnya data wajib pajak.

3.3.2. Upaya dalam mengatasi hambatan di KPP Pratama Majalaya

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pajak untuk mengatasi hambatan atau kendala yang terjadi adalah dengan cara :

1. Konfirmasi dengan pusat agar segera diperbaiki sistemnya agar bisa dipergunakan lagi sebagaimana mestinya.
2. Memberikan keterangan kepada wajib bahwa data yang diberikan kurang lengkap agar segera dilengkapi beserta lampiran-lampiran yang dibutuhkan oleh pegawai untuk memasukkan data secara komputerisasi.