

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Instansi Magang

3.1.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura didirikan sehubungan dengan organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, yakni berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor-PMK.01//2006 sebagaimana telah di ubah terakhir dengan PMK-67/PMK.01/2008 tentang penerapan organisasi, tata cara kerja dan saat mulai beroperasinya kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatra Barat dan Jambi merupakan instansi pemerintah yang vertikal dari Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah naungan Kementrian Keuangan Republik Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik, yakni pelayanan yang berhubungan dengan perpajakan. Perpajakan yang dimaksud adalah pajak-pajak pusat antara lain, Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura mulai beroperasi pada tanggal 08 September 2008. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura merupakan gabungan dari 3 unit kantor yang meliputi Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pajak Bumi dan Bangunan, Pemeriksa dan Penyidik Pajak, ketiga kantor tersebut bergabung menjadi satu, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi

Telanaipura yang beralamat di Jl. Jend. A Thalib, Pematang Sulur, Kec Telanaipura, Kota Jambi, Jambi dengan Kode Pos 36124.

3.1.2 Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura yakni beralamat di Jl. Jend. A Thalib, Pematang Sulur, Kec Telanaipura, Kota Jambi, Jambi dengan kode pos 36124

3.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

1. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

Menjadi kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura yang berintegritas dan profesional dalam rangka mendukung kedaulatan dan kemandirian negara.

2. Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

- a) Memperkuat integritas dengan wajib pajak dan sesama pegawai
- b) Membangun budaya kerja pegawai yang:
 - 1) Jujur dalam bekerja dengan dilandasi integritas tinggi
 - 2) Amanah dalam mengemban tugas yang dibebankan
 - 3) Yakin bahwa Tuhan Yang Maha Esa akan melindungi dan menjaga dalam melaksanakan pekerjaan
 - 4) Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dalam mengemban tugas
- c) Memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional terhadap wajib pajak sebagai wujud pelayanan prima.

3.1.4 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 84/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak Pasal 58 seperti melaksanakan Pelayanan, Edukasi, Pengawasan dan Penegakan Hukum Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dan melaksanakan penguasaan informasi subjek dan objek pajak dalam wilayah wewenangya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Maka dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak Pasal 58 tersebut.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura mengemban fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak Pasal 59, yakni:

1. Analisis, penjabaran dan pencapaian target penerimaan pajak.
2. Penguasaan data dan informasi subjek dan objek pajak wilayah wewenang.
3. Pelayanan, edukasi, pendaftaran, dan pengelolaan pelaporan wajib pajak.

4. Pendaftaran wajib pajak, objek pajak dan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
5. Pengukuhan dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).
6. Pemberian dan/atau penghapusan Nomor Objek Pajak secara jabatan.
7. Penyelesaian tindak lanjut pengajuan/pencabutan permohonan wajib pajak maupun masyarakat.
8. Pengawasan, pemeriksaan, penilaian dan penagihan pajak.
9. Pendataan, pemetaan wajib pajak dan objek pajak dan pengenaan.
10. Penetapan, penerbitan dan/atau pembetulan produk hukum dan layanan pajak.
11. Pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak.
12. Penjamin kualitas data hasil perekaman dan identifikasi data internal dan eksternal.
13. Pemutakhiran basis data perpajakan.
14. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
15. Pengelolaan kinerja
16. Pelaksanaan dan pemantauan kepatuhan internal
17. Penatausahaan dan pengelolaan piutang pajak
18. Pelaksanaan tindak lanjut kerja sama perpajakan
19. Pengelolaan dokumen perpajakan dan non perpajakan
20. Pelaksanaan administrasi kantor

3.1.5 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dan menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Berikut merupakan gambaran struktur organisasi.

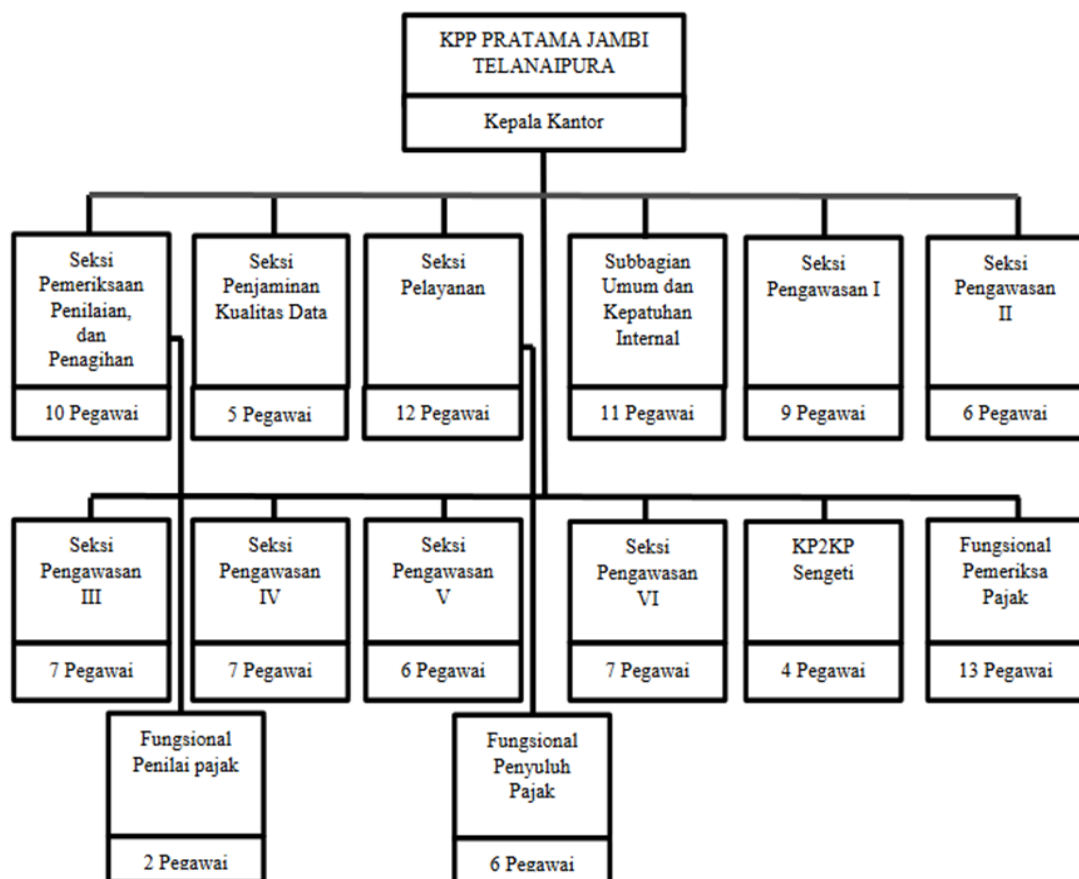
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura memiliki perangkat kerja berdasarkan struktur dan fungsi masing-masing. Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura meliputi:

1. Kepala Kantor, mengelola pelaksanaan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak di bidang perpajakan dalam wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura yang meliputi Kabupaten Batanghari, Muaro Jambi dan Kota Jambi.
2. Sub Bagian Umum, di pimpin oleh Kepala Sub Bagian Umum melaksanakan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan untuk meningkatkan kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.
3. Seksi Pengelolaan Data dan Informasi (PDI), dipimpin oleh Kepala Seksi PDI, melaksanakan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi

perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi serta penyiapan perpajakan.

4. Seksi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Seksi Pelayanan melaksanakan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, menerima pengelolaan Surat Pemberitahuan (SPT), serta menerima surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksana registrasi wajib pajak, dan kerja sama perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Seksi Penagihan, dipimpin oleh Kepala Seksi Penagihan, melaksanakan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal, dipimpin oleh Kepala Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal, melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat penerbitan pemeriksaan pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan dan Penyuluhan, dipimpin oleh Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, melaksanakan pengamatan potensi perpajakan dan penyuluhan, melaksanakan pengamatan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, pendataan objek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan penyuluhan wajib pajak orang pribadi dan badan.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) dipimpin oleh Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, melaksanakan pengawasan dan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, dan melakukan evakuasi banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.
9. Kelompok Jabatan Fungsional, mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing. Kelompok jabatan fungsional dari jumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.



Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

3.2 PEMBAHASAN

3.2.1 Prosedur Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) Pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

Berdasarkan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, Surat Tagihan Pajak adalah surat untuk melakukan tagihan pajak atau sanksi administrasi berupa bunga atau denda dan berfungsi sebagai koreksi pajak terutang, sarana mengenakan sanksi kepada Wajib Pajak serta sarana menagih pajak. Menurut pasal 14 ayat (2) Undang-Undang No 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan dijelaskan bahwa Surat Tagihan Pajak memiliki kekuatan hukum yang sama dengan Surat Ketetapan Pajak. Hal ini berarti bahwa proses penagihan melalui Surat Tagihan Pajak juga dapat dilakukan sampai dengan penerbitan Surat Paksa apabila sampai dengan jatuh tempo pembayaran belum juga dilunasi. Seksi Pengawasan dan Konsultasi tidak bertanggung jawab atas proses ini karena tanggung jawab atas proses ini dilakukan oleh Seksi Penagihan.

Menurut Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan diubah terakhir dengan Undang-Undang No.7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, pada pasal 14 ayat (1) dijelaskan bahwa Direktur Jenderal Pajak dapat menerbitkan Surat Tagihan Pajak apabila :

- a. Pajak Penghasilan (PPh) dalam tahun berjalan tidak atau kurang bayar
- b. Dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/atau salah hitung
- c. Wajib Pajak dikenai sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda;

- d. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang tidak mengisi faktur pajak secara lengkap sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 ayat (5) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya, selain identitas pembeli Barang Kena Pajak atau penerima Jasa Kena Pajak serta nama dan tanda tangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 ayat (5) huruf b dan huruf g Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya dalam penyerahan dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak pedagang eceran
- e. Terdapat imbalan bunga yang seharusnya tidak diberikan kepada Wajib Pajak, dalam hal:
 - 1. Diterbitkan keputusan
 - 2. Diterima keputusan
 - 3. Terdapat data atau informasi, yang menunjukkan adanya imbalan bunga yang seharusnya tidak diberikan kepada wajib pajak; atau
- f. Terdapat jumlah pajak yang tidak atau kurang bayar dalam jangka waktu sesuai dengan persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (4).

Berdasarkan uraian diatas, Surat Tagihan Pajak tidak diterbitkan secara sembarangan kepada Wajib Pajak yang mengalami permasalahan seperti melanggar peraturan yang sudah diatur dalam Undang-Undang. Menurut pasal 8 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 145/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak dan Surat Tagihan Pajak disebutkan bahwa DJP dapat menerbitkan STP setelah meneliti data administrasi perpajakan atau setelah melakukan verifikasi, pemeriksaan, pemeriksaan ulang, atau pemeriksaan

bukti permulaan dalam rangka penerbitan Surat Ketetapan Pajak dan Surat Tagihan Pajak.

Didalam Surat Tagihan Pajak terdapat dasar hukum, sebagai berikut:

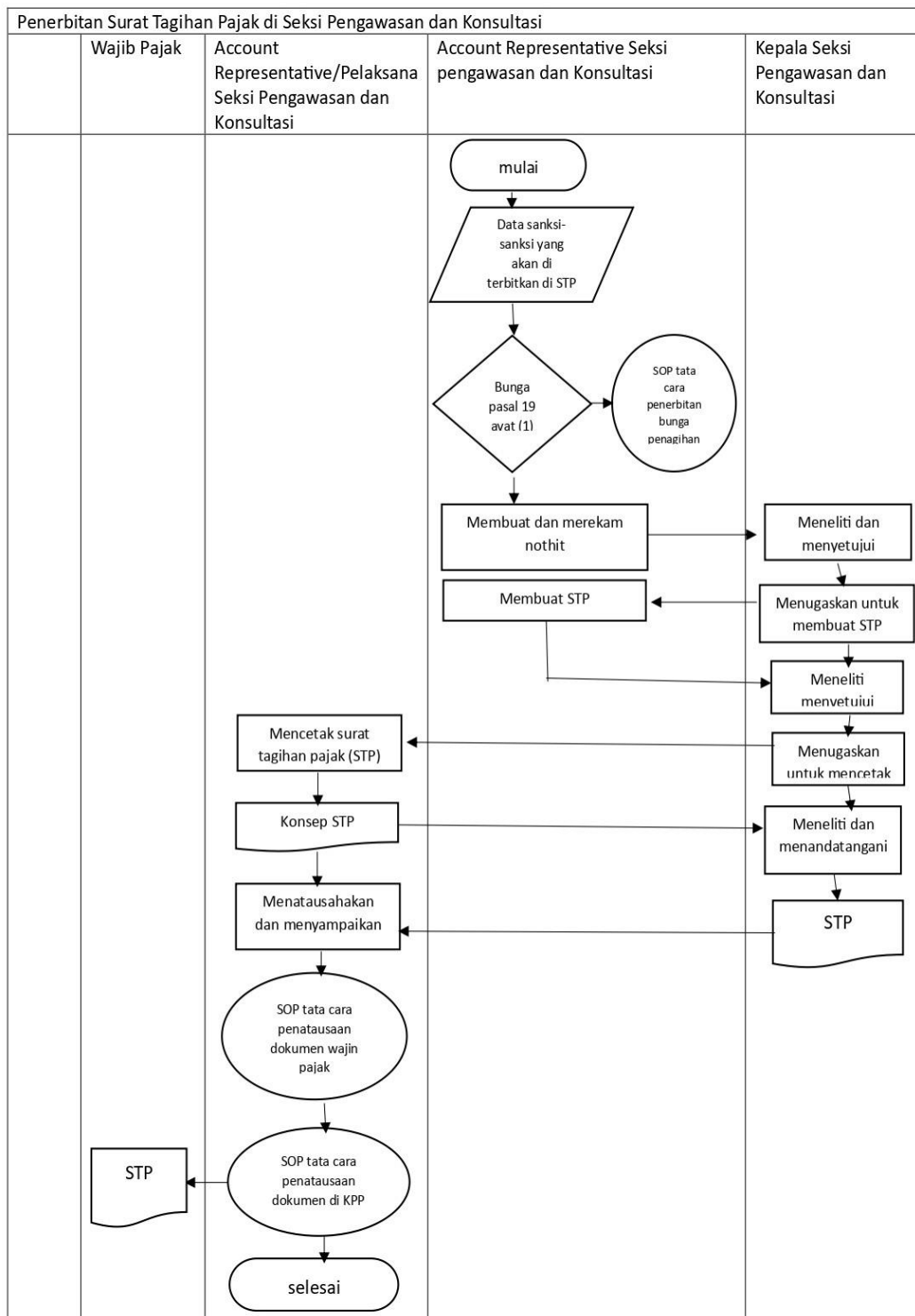
- a) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan s.t.d.t.d Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019
- b) Undang-undang nomor 13 Tahun 1985 tentang Bea Materai
- c) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/PMK.03/2012 tanggal 10 September 2012 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak dan Surat Tagihan Pajak s.t.d.t.d Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85/PMK.03/2015
- d) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 24/PMK.03/2008 tanggal 6 Februari 2008 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan dengan Surat Paksa dan Pelaksanaan Penagihan Seketika dan Sekaligus s.t.d.t.d Peraturan Menteri Keuangan republik Indonesia Nomor 85/PMK.03/2020
- e) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 25/PJ/2008 tanggal 6 Juni 2008 tentang Bentuk dan Isi Nota Perhitungan, Surat Ketetapan Pajak dan Surat Tagihan Pajak s.t.d.t.d Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-17/PJ/2018
- f) Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-146/Pj/2018 tanggal 17 mei 2018 tentang Perlimpahan Wewenang Direktur Jenderal Pajak kepada Para Pejabat di Lingkungan Direktur Jenderal Pajak.

Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18.PMK.03/2021 Pasal 14A menjelaskan bahwa Direktorat Jenderal Pajak dapat menerbitkan Surat Tagihan

Pajak baik secara tertulis maupun elektronik yang semuanya memiliki kekuatan hukum yang sama. Apabila sudah dibuat dalam bentuk elektronik, maka Direktorat Jenderal Pajak tidak perlu membuat Surat Tagihan Pajak dalam bentuk tertulis. Dalam menerbitkan Surat Tagihan Pajak terdapat *Standard Operating Procedure* (SOP) yang harus dipahami. Berdasarkan lampiran C daftar SOP Perubahan Nomenklatur Pemilik SOP, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-30/PJ/2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerapan Reorganisasi Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, SOP yang dimaksud adalah SOP Nomor KPP70-0063 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Tagihan Pajak di Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang kemudian SOP tersebut digunakan oleh Seksi Pengawasan I, II, III, IV, V, VI sebagai pedoman untuk menerbitkan Surat Tagihan Pajak. Berdasarkan SOP tersebut, Prosedur penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) adalah sebagai berikut:

1. Dimulai dengan Account Representative Seksi Pengawasan dan Konsultasi melakukan identifikasi terhadap data-data yang akan diterbitkan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk pasal 9 ayat (1) Undang-Undang KUP), dalam hal Surat Tagihan Pajak yang akan diterbitkan adalah Surat Tagihan Pajak pasal 9 ayat (1) Undang-Undang KUP, maka kewenangan menerbitkan Surat Tagihan Pajak ada di Seksi Penagihan (SOP Tata Cara Penerbitan Surat Tagihan Pajak Bunga Penagihan)
2. Kemudian Account Representative Seksi Pengawasan dan Konsultasi membuat Nota Perhitungan dan menyerahkan Nota Perhitungan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi

3. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menerima Nota Perhitungan yang kemudian di teliti dan apabila sudah memenuhi prosedur maka Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menandatangani Nota Perhitungan.
4. Account Representative Seksi Pengawasan dan Konsultasi merekam Nota Perhitungan.
5. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi meneliti dan melakukan persetujuan (approval) penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) dan menugaskan Account representative atau pelaksana untuk mencetak Surat Tagihan Pajak yang telah disetujui.
6. Account Representative dan Pelaksana Seksi Pengawasan dan Konsultasi mencetak Surat Tagihan Pajak dan menyampaikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi
7. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi meneliti dan menandatangani Surat Tagihan Pajak, selanjutnya menyerahkannya kembali kepada Account Representative atau Pelaksana untuk di proses lebih lanjut (STP yang telah di tandatangi kemudian di perbanyak dan dicap)
8. Account Representative atau Pelaksana Seksi Pengawasan dan Konsultasi menatausakan dan menyampaikan Surat Tagihan Pajak ke Wajib Pajak sesuai SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak dan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP
9. Proses Selesai



Sumber : <https://id.scribd.com/document/387426495/sop>

Gambar 3.2.1 Flowchart Prosedur Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP)

3.2.2 Kendala Dalam Proses Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP)

Berikut ini kendala yang dihadapi dalam proses penerbitan Surat Tagihan Pajak pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura adalah:

1. Para pegawai terkadang terkendala karena masalah jaringan terutama pada siang hari, yakni ketika saat penggunaan aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) sedang banyak-banyaknya diakses. Masalah mengenai jaringan ini juga sering dilakukan perbaikan, maintenance oleh Kanwil (Kantor Wilayah) oleh Kantor Pusat, maupun oleh pihak KPP sendiri yang kemudian mengakibatkan pekerjaan para pegawai menjadi terhambat. Permasalahan ini terjadi karena salah satu penyebabnya adalah pasokan listrik yang masih belum stabil sehingga terkadang terjadi pemadaman listrik di kantor. Hal ini yang menyebabkan jaringan internet servernya menjadi offline.
2. Alamat dari wajib pajak yang tidak sesuai dengan alamat yang terdaftar dalam Surat Tagihan Pajak tersebut, sehingga proses pencairan dari Surat Tagihan Pajak tersebut mengalami hambatan.
3. Data yang terdapat dalam aplikasi tidak dapat diperoleh secara otomatis yang membuat sering terjadi human error.

3.2.3 Jumlah STP yang Diterbitkan dan Jumlah STP yang Dibayar

Jumlah STP yang diterbitkan dan Jumlah STP yang dibayar di Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV KPP Pratama Jambi Telanaipura periode tahun 2021 dan 2022:

**Tabel 3.2.3 Jumlah STP yang diterbitkan dan jumlah STP yang dibayar DI KPP
Pratama Jambi Telanaipura**

No	Tahun	Jumlah STP yang Diterbitkan	Jumlah STP yang dibayar
1	2021	1060	706
2	2022	2425	422
	Jumlah	3485	1128

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel 3.2.3, masih banyak dari Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang tidak membayar kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat mengakibatkan wajib Pajak kemudian terkena sanksi bunga 2% setiap bulan dari jumlah yang terdapat di dalam Surat Tagihan Pajak.

3.2.4 Pihak Yang Terkait Dalam Penerbitan Surat Tagihan Pajak Pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

Pihak yang terkait dalam proses penerbitan Surat Tagihan Pajak pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura adalah:

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