

## BAB II

### HASIL SURVEY

#### 2.1 Gambaran Umum Kanwil DJP Jatim I



Gambar 2.1 Logo Kanwil DJP Jatim I Surabaya

Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak. Dalam perkembangannya Kanwil DJP Jawa Timur I telah mengalami beberapa kali perubahan yaitu pada mulanya bernama Kantor Inspektorat Daerah Pajak (Itda) yang dibentuk dengan tujuan untuk melaksanakan tugas Direktorat Jenderal Pajak di daerah. Kemudian berubah nama menjadi Kantor Wilayah IX Jawa Timur berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pajak dengan wilayah kerja meliputi seluruh Propinsi Jawa Timur dan membawahi 19 Kantor Pelayanan Pajak (KPP), 14 Kantor Pelayanan

Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta 8 Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa).

Pada tahun 2001, dengan keluarnya Keputusan Menteri Keuangan nomor 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001, wilayah Propinsi Jawa Timur terbagi menjadi 2 Kanwil yaitu Kanwil XI DJP Jawa Bagian Timur I yang berkedudukan di Surabaya dengan wilayah kerja meliputi sebagian wilayah Propinsi Jawa Timur, membawahi 14 KPP, 8 KPPBB, 4 Karikpa dan Kanwil XII DJP Jawa Timur II yang berkedudukan di Malang. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 519/KMK.01/2003 tanggal 2 Desember 2003, wilayah Propinsi Jawa Timur terbagi menjadi 3 Kanwil yaitu: Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I yang berkedudukan di Surabaya, membawahi 10 KPP, 3 KPPBB dan 3 Karikpa; Kanwil DJP Jawa Bagian Timur II yang berkedudukan di Sidoarjo, membawahi 7 KPP, 7 KPPBB dan 2 Karikpa; Kanwil DJP Jawa Bagian Timur III yang berkedudukan di Malang, membawahi 8 KPP, 9 KPPBB dan 3 Karikpa. Pada Tahun 2006, dibentuk beberapa KPP Madya diseluruh Kanwil di Indonesia berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006.

Selain itu terjadi perubahan nama dari Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I menjadi Kanwil DJP Jawa Timur I dengan membawahi 1 KPP Madya, 10 KPP, 3 KPPBB dan 3 Karikpa. Dalam rangka pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan, maka terjadi perubahan organisasi dan tata kerja instansi vertikal DJP, ditandai dengan pembentukan KPP Pratama dan peleburan tugas dan fungsi dari KPPBB dan Karikpa ke dalam KPP Pratama. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007, Kanwil DJP Jawa Timur I membawahi 1 KPP Madya dan 12 KPP Pratama. Sesuai dengan Peraturan Menteri

Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007, Kanwil DJP Jawa Timur I membawahi 1 KPP Madya dan 12 KPP Pratama.

## **2.2 Visi dan Misi Kanwil DJP Jatim I Surabaya**

Visi dan Misi Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur I Surabaya adalah sebagai berikut:

### **A. Visi**

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

### **B. Misi**

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil, pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan, aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional, dan kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

## **2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kanwil DJP Jawa Timur I Surabaya**

### **A. Tugas Pokok**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil Ditjen Pajak) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **B. Fungsi**

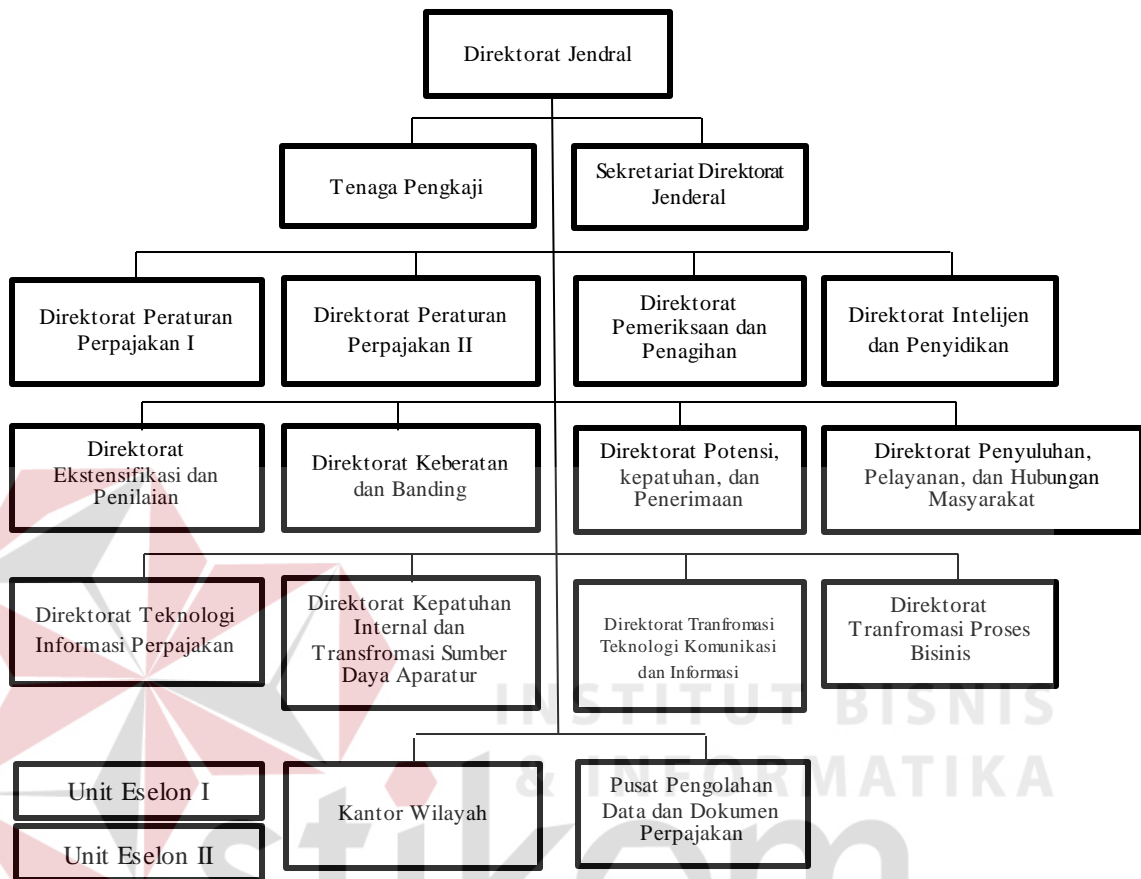
Dalam melaksanakan tugasnya, Kanwil DJP Jawa Timur I memiliki fungsi:

1. Pemberian bimbingan dan evaluasi pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak.
2. Pengamanan rencana kerja dan rencana penerimaan di bidang perpajakan.
3. Bimbingan konsultasi dan penggalian potensi perpajakan serta pemberian dukungan teknis computer.
4. Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan.
5. Penyiapan dan pelaksanaan kerjasama perpajakan, pemberian bantuan hukum, serta bimbingan pendataan dan penilaian.
6. Bimbingan teknis pemeriksaan dan penagihan, serta pelaksanaan dan administrasi penyidikan.
7. Bimbingan pelayanan dan penyuluhan, serta pelaksanaan hubungan masyarakat.
8. Bimbingan dan penyelesaian keberatan, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, serta pelaksanaan urusan banding dan gugatan.
9. Bimbingan dan penyelesaian pembetulan keputusan keberatan, keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar.
10. Pelaksanaan administrasi perusahaan.

#### **2.4 Struktur Organisasi**

Berikut ini adalah Struktur Organisasi Kanwil DJP Jatim I Surabaya yang terdapat pada Gambar 2.2 untuk kelancaran dan keberhasilan suatu perusahaan,

maka perlu dibentuk struktur organisasi dengan tujuan agar dapat terlaksananya tugas dengan lancar dan baik.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kanwil DJP Jatim I Surabaya

## 2.5 Deskripsi Jabatan

Berdasar struktur organisai dapat dideskripsikan tugas yang dimiliki oleh setiap bagian yang bersangkutan sebagai berikut:

### 1. Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak

#### a. Sekretariat Direktorat Jenderal

Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada semua unsur di DJP.

#### b. Direktorat Peraturan Perpajakan I

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang peraturan KUP, Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, PPN dan PPnBM, serta PTL, dan PBB dan BPHTB.

b. Direktorat Peraturan Perpajakan II

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang peraturan PPh, perjanjian dan kerjasama perpajakan internasional, bantuan hukum, pemberian bimbingan dan pelaksanaan bantuan hukum, dan harmonisasi peraturan perpajakan.

c. Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang pemeriksaan dan penagihan pajak.

d. Direktorat Penegakan Hukum

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang penegakan hukum perpajakan.

e. Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang ekstensifikasi dan penilaian perpajakan.

f. Direktorat Keberatan dan Banding

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang keberatan dan banding.

g. Direktorat Potensi Kepatuhan dan Penerimaan

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang potensi, kepatuhan, dan penerimaan.

i. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang penyuluhan, pelayanan dan hubungan masyarakat.

j. Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang teknologi informasi perpajakan.

k. Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang kepatuhan internal dan transformasi sumber daya aparatur.

l. Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang transformasi teknologi komunikasi dan informasi.

m. Direktorat Transformasi Proses Bisnis

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang transformasi proses bisnis.

n. Direktorat Perpajakan Internasional

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan internasional.

o. Direktorat Intelijen Perpajakan

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang intelijen perpajakan.

2. Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan

Melaksanakan penerimaan, pemindaian, perekaman, dan penyimpanan dokumen perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi perpajakan.

3. Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar dan Jakarta Khusus

Melaksanakan koordinasi, bimbingan, pengendalian, analisis, dan evaluasi atas pelaksanaan tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP), serta penjabaran kebijakan dari kantor pusat untuk Wajib Pajak Badan dengan tingkat omset tertentu dan kriteria tertentu: BUMN, Penanaman Modal Asing, Perusahaan Masuk Bursa, dan sebagainya.

4. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak

Melaksanakan koordinasi, bimbingan, pengendalian, analisis, dan evaluasi atas pelaksanaan tugas KPP, serta penjabaran kebijakan dari kantor pusat.

5. Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar, Khusus, dan Madya

Melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak, berdasarkan segmentasi wajib pajak yang diadministrasikannya: Wajib Pajak Badan dengan tingkat omset tertentu dan kriteria tertentu seperti: BUMN, Penanaman Modal Asing, Perusahaan Masuk Bursa, dan sebagainya.

6. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak, berdasarkan segmentasi wajib pajak yang diadministrasikannya: Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan dengan tingkat omset tertentu di luar yang diadministrasikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar, Khusus, dan Madya.

7. Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan

Melaksanakan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat yang tinggal di daerah-daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh kantor-kantor pelayanan pajak.



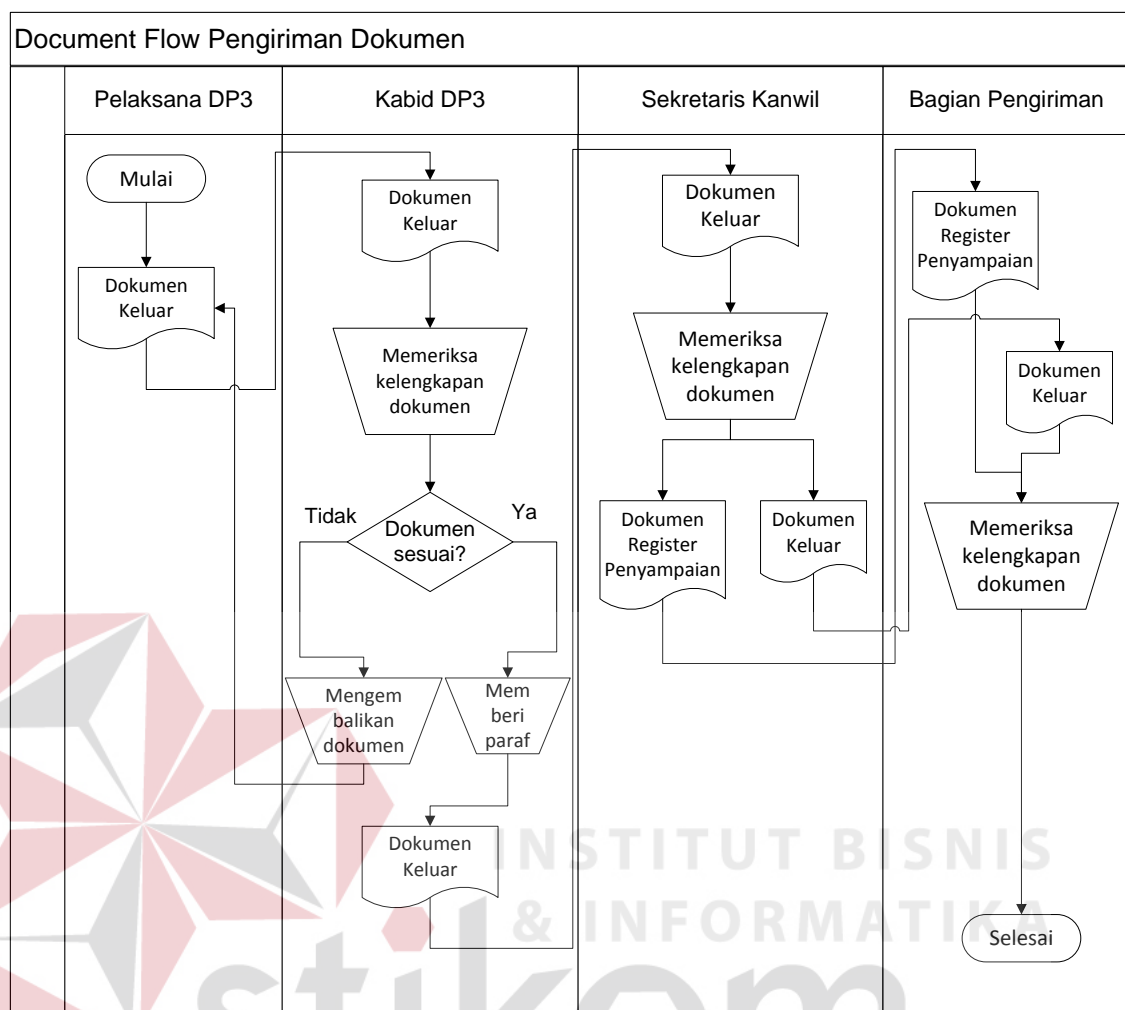
## 2.6 Analisis Sistem Sedang Berjalan

Kanwil DJP Jawa Timur I Surabaya memiliki bagian pengelolaan data yang saat ini prosedur-prosedurnya masih belum tersistem, berdasarkan pernyataan dari pelaksana divisi pengelolaan data, segala proses manajemen dokumen yang terjadi masih menggunakan kertas dan ditulis tangan. Pada tahapan analisis sistem dibuat *document flow*, yang terdiri dari 4 proses sebagai berikut:

- a. *Document Flow* Penerimaan Dokumen
- b. *Document Flow* Pengiriman Dokumen
- c. *Document Flow* Realisasi Dokumen
- d. *Document Flow* Pemantauan Dokumen

### A. *Document Flow* Pengiriman Dokumen

*Document Flow* pengiriman dokumen merupakan proses manual yang dilakukan di kanwil DJP Jawa Timur I Surabaya, dalam proses penyampaian dokumen kepada pihak eksternal seperti unit lain (Kantor Pusat, Kanwil lain, atau KPP), Wajib Pajak, atau instansi lain yang melalui Sekretaris Kanwil. Pada Gambar 2.3 menggambarkan tentang *Document Flow* pengiriman dokumen dari pelaksana DP3 yang diberikan kepada kabid DP3 untuk diperiksa kesesuaian dokumen, apabila dokumen sesuai maka dokumen akan diberi paraf oleh kabid DP3, namun apabila dokumen tidak sesuai akan dikembalikan kepada pelaksana DP3. Setelah dokumen diberi paraf maka diteruskan ke sekretaris kanwil untuk diberikan dokumen register penyampaian, kemudian kedua dokumen tersebut diteruskan ke bagian pengiriman untuk dikirim.

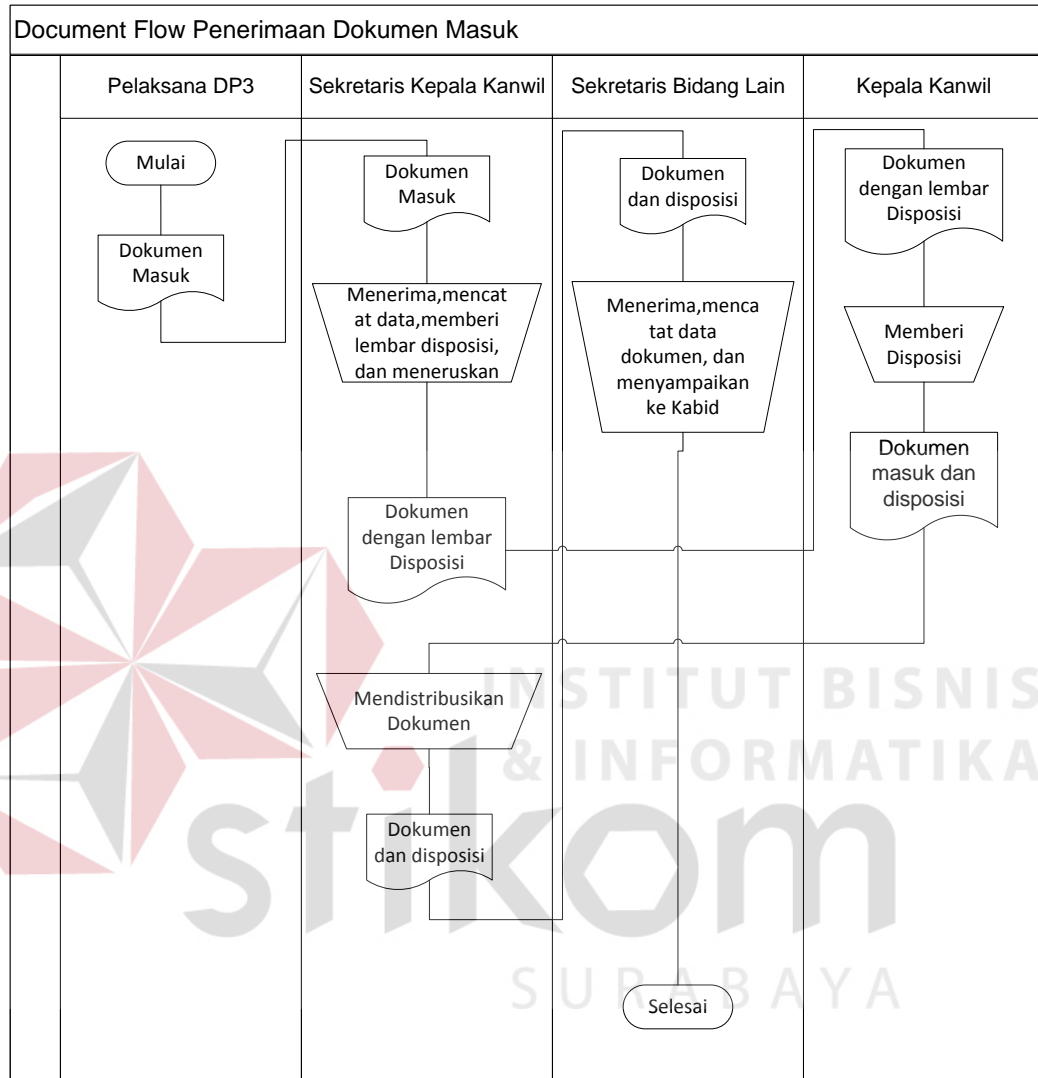


Gambar 2.3 Document Flow Pengiriman Dokumen

### B. Document Flow Penerimaan Dokumen

*Document Flow* penerimaan dokumen merupakan proses manual yang dilakukan di kanwil DJP Jawa Timur I Surabaya, dalam proses penerimaan dokumen dari pihak KPP atau pihak eksternal lainnya. Pada Gambar 2.4 menggambarkan tentang penerimaan dokumen yang dimulai dari bagian DP3. Kemudian diteruskan ke sekretaris kepala kanwil untuk dicatat dan diberikan lembar disposisi. Dokumen dengan lembar disposisi diberikan kepada kepala

kanwil untuk diberikan persetujuan disposisi, setelah dokumen dengan disposisi selesai maka diberikan kepada sekretaris kanwil untuk didistribusikan kepada KPP.

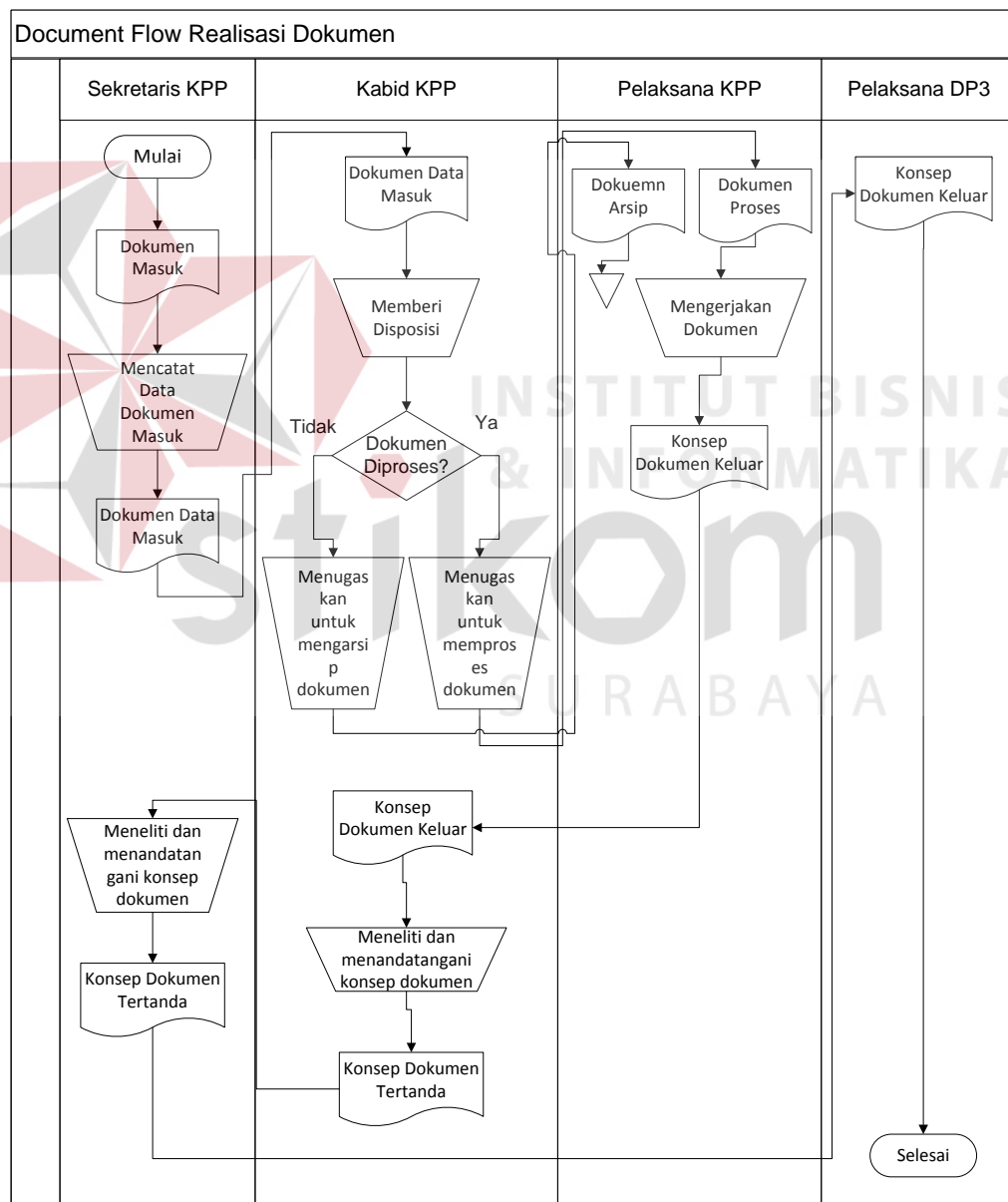


Gambar 2.4 *Document Flow* Penerimaan Dokumen

### C. *Document Flow* Realisasi Dokumen

*Document Flow* realisasi dokumen merupakan proses manual yang dilakukan oleh KPP yang dikirimkan kepada kanwil. Pada Gambar 2.5 menggambarkan tentang realisasi dokumen oleh sekretaris KPP yang menerima

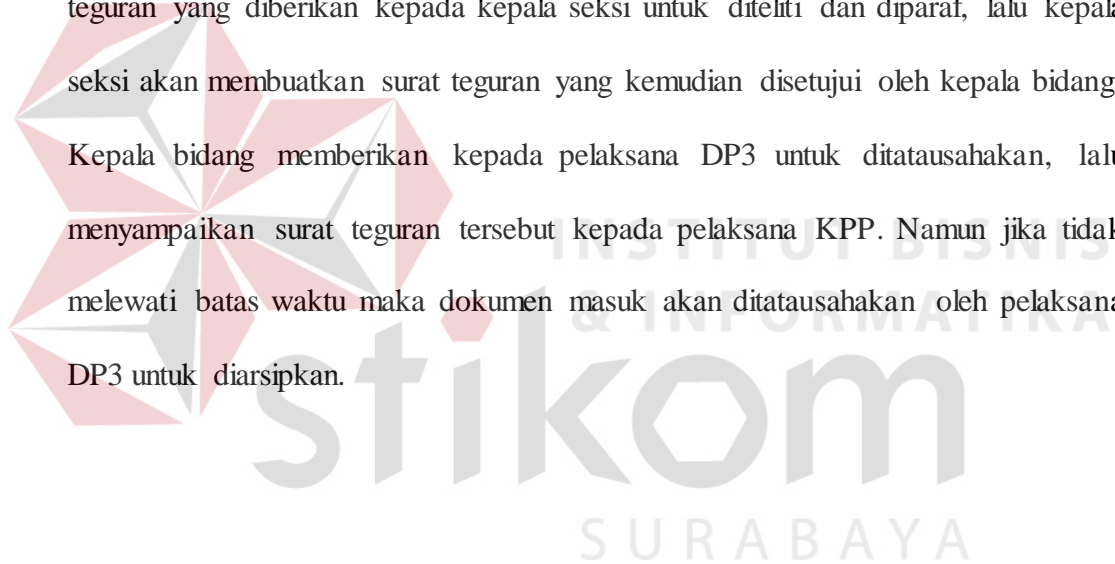
dokumen masuk dan kemudian dicatat untuk diteruskan ke Kabid KPP. Kabid KPP memberi disposisi dan memeriksa apakah dokumen tersebut diproses atau tidak, apabila diproses maka akan menugaskan pelaksana KPP untuk memproses dokumen, lalu membuat konsep dokumen keluar yang disetujui Kabid KPP untuk ditanda tangani, kemudian diteruskan ke sekretaris KPP untuk dikirim ke pelaksana DP3, jika tidak diproses maka dokumen akan diarsipkan.

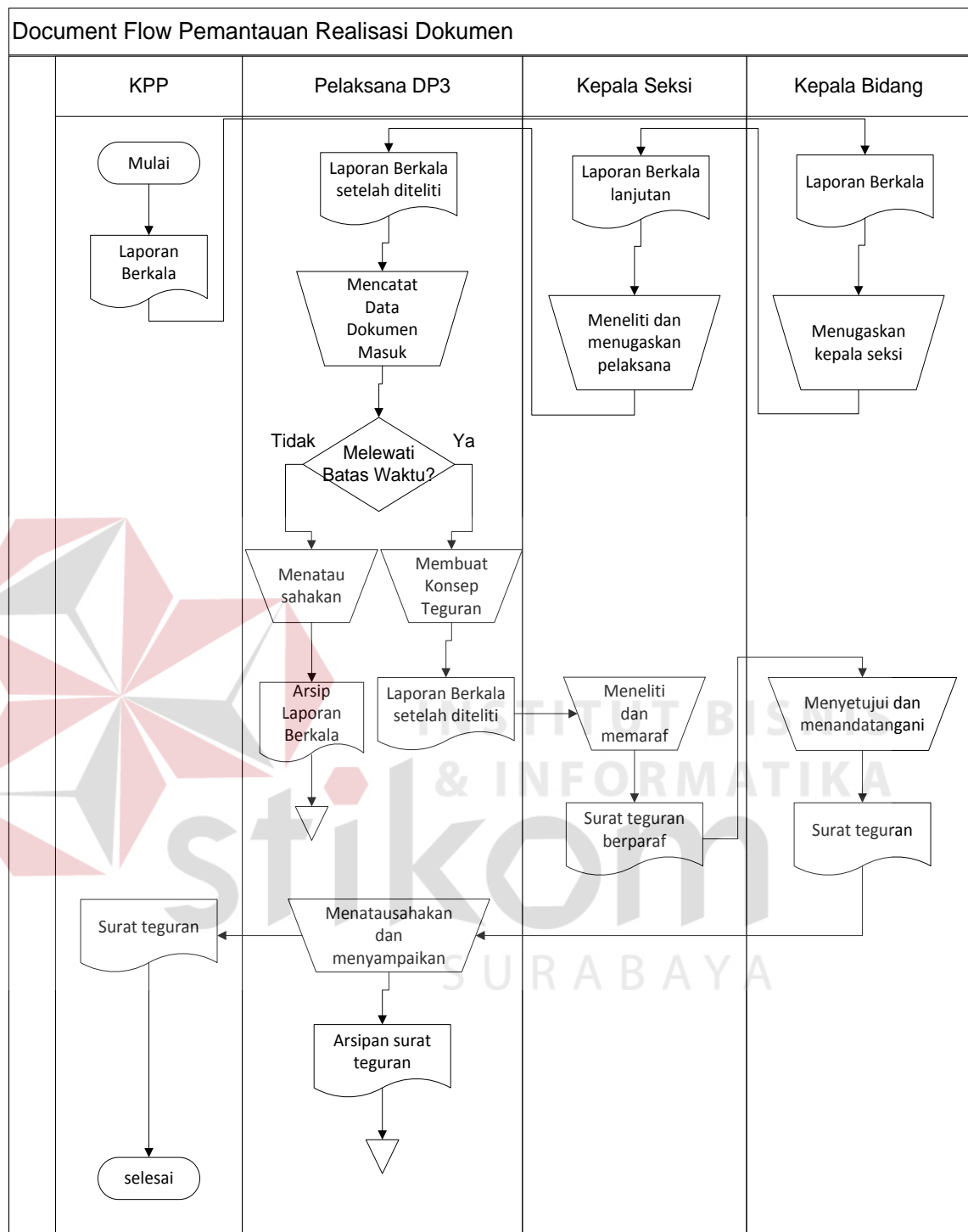


Gambar 2.5 Document Flow Realisasi Dokumen

#### **D. Document Flow Pemantauan Dokumen**

*Document Flow* pemantauan dokumen merupakan proses manual yang dilakukan oleh pelaksana DP3. Pada Gambar 2.6 menggambarkan tentang pemantauan dokumen yang dimulai dari pelaksana KPP yang memberikan laporan berkala kepada kepala bidang, yang kemudian menugaskan kepala seksi untuk meneliti, lalu kepala seksi menugaskan pelaksana DP3 untuk mencatat data dokumen masuk, apakah dokumen masuk melewati batas waktu atau tidak. Jika dokumen masuk melewati batas waktu, maka pelaksana DP3 membuat konsep teguran yang diberikan kepada kepala seksi untuk diteliti dan diparaf, lalu kepala seksi akan membuat surat teguran yang kemudian disetujui oleh kepala bidang. Kepala bidang memberikan kepada pelaksana DP3 untuk ditatausahakan, lalu menyampaikan surat teguran tersebut kepada pelaksana KPP. Namun jika tidak melewati batas waktu maka dokumen masuk akan ditatausahakan oleh pelaksana DP3 untuk diarsipkan.





Gambar 2.6 Document Flow Pemantauan Dokumen