

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Perusahaan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 443/KMK.01/2007 tanggal 23 Juli 2007 tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak , Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, dimana KPP Pratama Surabaya Mulyorejo mempunyai wilayah kerja sebanyak 4 kecamatan dan 21 Kelurahan diantaranya rincian sebagai berikut :

No	Kecamatan	Kelurahan
1.	Mulyorejo	1. Manyar Sabrangan 2. Kejawan Tambak Putih 3. Mulyorejo 4. Kalisari 5. Dukuh Sutorejo 6. Kalijudan
2.	Tambaksari	1. Tambaksari 2. Pacar Kembang 3. Pacar Keling 4. Gading 5. Ploso 6. Rangkah
3.	Bulak	1. Sukolilo Baru 2. Kedung Cowek
4.	Kenjeran	1. Tanah Kali Kedinding 2. Sidotopo Wetan 3. Tambak Wedi 4. Bulak Banteng

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-158/PJ/2007 tanggal 05 Nopember 2007 tentang Penerapan Organisasi Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, telah terbentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo pada tanggal 13 Nopember 2007. Saat Mulai Operasi (SMO) Sistem Administrasi Modern dan launchingnya telah dilaksanakan pada tanggal 04 Desember 2007.

#### **4.2 Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo**

##### **Visi**

Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Terbaik di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I.

##### **Misi**

Melaksanakan Administrasi Perpajakan, Melayani Sepenuh Hati, dan Menghimpun Pajak Berdasarkan Undang-Undang Perpajakan.

##### **Nilai Direktorat Jenderal Pajak**

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi, DJP berpedoman kepada nilai-nilai yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 312/KMK.01/2012 tanggal 12 September 2011 tentang Nilai-Nilai Kementerian Keuangan, sebagai berikut :

- a. Integritas: berfikir, berkata, berperilaku, dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.
- b. Profesionalisme: Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

- c. Sinergi: Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
- d. Pelayanan: Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.
- e. Kesempurnaan: Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

### **4.3 Struktur Organisasi**

PERATURAN MENTERI KEUANGAN  
NOMOR 206.2/PMK.01/2014  
TENTANG  
ORGANISASI DAN TATA KERJA  
INSTANSI VERTIKAL DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Pasal 58

KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 59

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

- a. pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.
- b. penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- c. pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- d. penyuluhan perpajakan.
- e. pelayanan perpajakan.
- f. pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.
- g. pelaksanaan ekstensifikasi.
- h. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
- i. pelaksanaan pemeriksaan pajak.
- j. pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- k. pelaksanaan konsultasi perpajakan.
- l. pembetulan ketetapan pajak.
- m. pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- n. pelaksanaan administrasi kantor.

#### Pasal 60

KPP Pratama terdiri atas:

- a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal.
- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- c. Seksi Pelayanan.
- d. Seksi Penagihan.
- e. Seksi Pemeriksaan.
- f. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan.
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I.
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II.

- i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III.
- j. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV.
- k. Kelompok Jabatan Fungsional.

#### Pasal 61

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.
3. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.
4. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
5. Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan,

penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.

6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

## KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

### Pasal 67

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 68

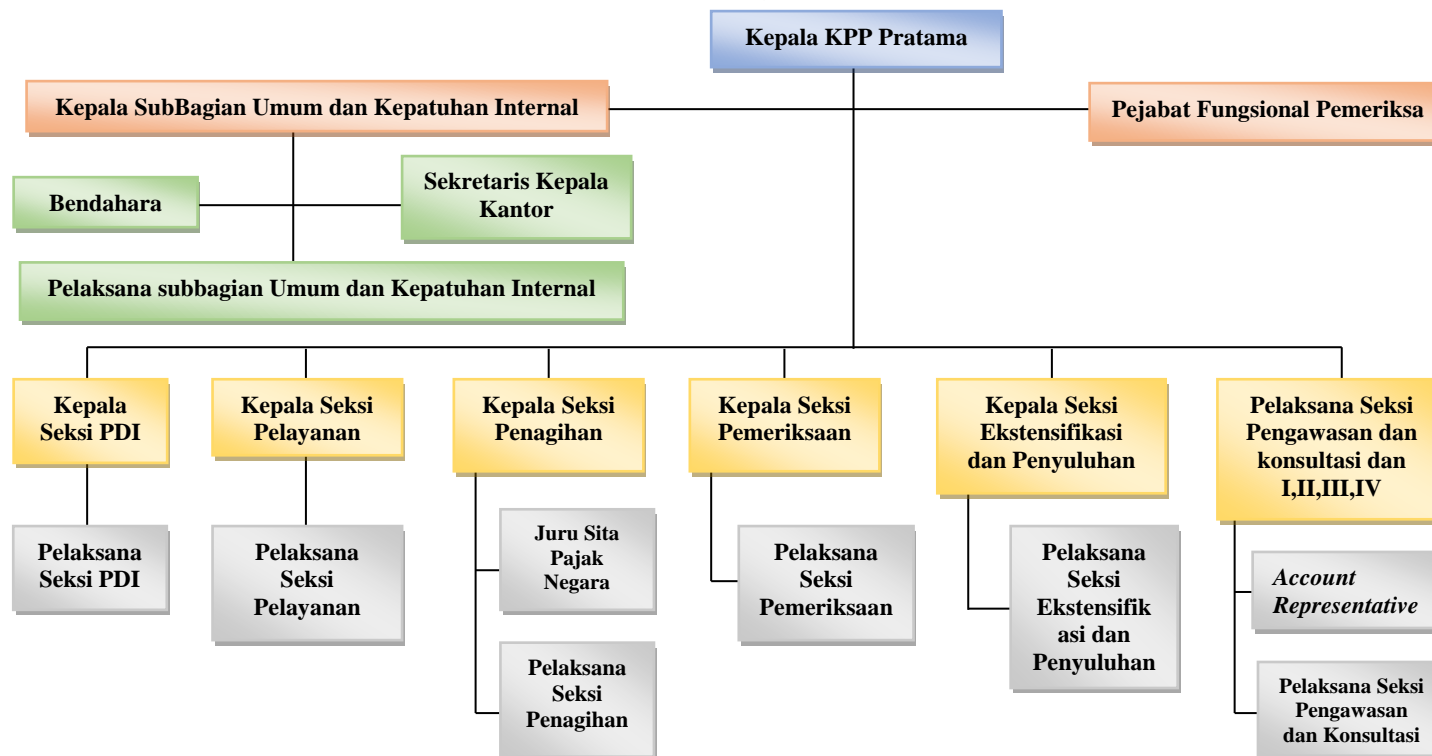
1. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
2. Setiap kelompok tersebut pada ayat (1) dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah dan Kepala KPP yang bersangkutan.
3. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
4. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Jumlah Pegawai per Seksi (termasuk kepala seksi dan supervisor) per 1 Januari 2018

- a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal 8 orang.
- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi 5 orang.
- c. Seksi Pelayanan 14 orang.
- d. Seksi Penagihan 5 orang.
- e. Seksi Pemeriksaan 4 orang.
- f. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan 7 orang.
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I 10 orang.
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II 9 orang.
- i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III 9 orang.
- j. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV 10 orang.
- k. Kelompok Jabatan Fungsional 9 orang.
- l. Pegawai Tidak Tetap 6 orang.
- m. Satpam 6 orang.
- n. CS 6 orang.
- o. Pegawai Magang 14 orang.

Struktur Organisasi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo dapat dilihat pada Gambar 4.1.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**





Berikut adalah uraian pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Kantor

Kepala kantor KPP Pratama mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Kepala Sub Bagian Umum dan kepatuhan internal

Membantu menunjang kelancaran tugas Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan.

3. Kepala Seksi Pelayanan

Membantu Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak serta kerjasama perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Membantu tugas Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil Pajak Bumi Dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, Pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filling dan penyiapan laporan kinerja.

5. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi  
Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib, bimbingan /himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan, Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam satu KPP Pratama terdapat 4 (empat) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang pembagian tugasnya didasarkan pada cakupan wilayah (teritorial) tertentu.
6. Kepala Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan  
Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Kepala Seksi Pemeriksaan  
Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
8. Kepala Seksi Penagihan  
Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan yang berlaku.
9. Kelompok Jabatan Fungsional  
Pejabat fungsional bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, Pejabat Fungsional Pemeriksa berkoordinasi dengan Seksi Pemeriksaan.

Dalam organisasi KPP Pratama terdapat jabatan Account Representative (Staf Pendukung Pelayanan) yang berada di bawah pengawasan dan bimbingan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Ikhtisar tugas Account Representative adalah sebagai berikut :

- a. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- b. Bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan.
- c. Penyusunan Profile Wajib pajak.
- d. Analisis kinerja Wajib Pajak.
- e. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi.
- f. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- g. Memberikan informasi perpajakan.