

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

1.1. Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1. Sejarah dan Profil Perusahaan

Sejak perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan pada tahun 1983 (Reformasi Perpajakan Indonesia) menggantikan peraturan perpajakan yang dibuat oleh kolonial Belanda (Ordonansi PPs/Pajak Perseroan 1925 dan Ordonansi PPd/Pajak Pendapatan 1944), Indonesia mengganti sistem pemungutan pajaknya dari sistem *Official Assessment* menjadi sistem *Self Assessment*. Menurut sistem perpajakan self assessment besarnya pajak yang terutang ditetapkan oleh Wajib Pajak. Dalam hal ini, kegiatan menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan pajak yang terutang dilakukan oleh Wajib Pajak. Peran institusi pemungut pajak hanyalah mengawasi melalui serangkaian tindakan pengawasan maupun penegakan hukum (pemeriksaan dan penyidikan pajak).

Kantor Pelayanan Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Majenang adalah instansi vertikal di lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia, KP2KP Majenang merupakan unit kerja yang berada di wilayah kerja Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II, dan dibawah unit organisasi KPP Pratama Cilacap, KP2KP Majenang dibentuk berdasarkan surat keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-160/PJ/2008 tanggal 4 September 2008 tentang penerapan organisasi tata kerja Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan, KP2KP Majenang mulai beroperasi tanggal 9 September 2008.

KP2KP Majenang beralamat di Jalan Bhayangkara Nomor 94/30 Majenang yang terletak di Jalan Raya Majenang-Banjar km 31 Jalur lintas selatan pulau Jawa. Keberadaan Kantor di jalur lintas selatan pulau Jawa ini atau tepatnya di wilayah perbatasan provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Jawa Barat memudahkan aksesibilitasnya dengan menggunakan sarana transportasi darat baik mobil, sepeda motor, maupun kendaraan umum lainnya.

Adapun jarak KP2KP Majenang dari KPP Pratama Cilacap yang berkedudukan di Kota Cilacap 81km dan 352km dari Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II yang berkedudukan di kota Surakarta. Untuk mendukung pelaksanaan tugas, KP2KP Majenang juga dapat dihubungi melalui jaringan telepon di nomor 0280-621211 atau melalui faksmile 0280-621211

1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi

”Menjadi instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan terbaik di wilayah Provinsi Jawa Tengah dengan dilandasi jiwa dan semangat nilai-nilai Kementrian keuangan”

MISI

“Merealisasikan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Kabupaten Cilacap dengan memberikan pelayanan prima serta kejelasan ketentuan peraturan perpajakan melalui penyuluhan dan konsultasi perpajakan dalam rangka mengoptimalkan penerimaan pajak”

1.1.3. Statement Budaya Perusahaan

KP2KP Majenang memiliki janji layanan yaitu

1. Ramah
2. Nyaman
3. Transparan

KP2KP Majenang mempunyai motto yaitu “MAJENANG” yang mempunyai arti:

1. MArem

Berasal dari bahasa Jawa yang berarti “PUAS” yang mengandung makna bahwa KP2KP Majenang senantiasa mengedepankan pelayanan prima guna memberikan kepuasan.

2. Jelas

Mengandung makna bahwa kegiatan Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan yang dilaksanakan oleh KP2KP Majenang memberikan kejelasan informasi mengenai ketentuan peraturan perpajakan.

3. seNANG

Mengandung makna bahwa setelah wajib pajak merasa puas mendapatkan pelayanan prima dan kejelasan informasi peraturan perpajakan dari KP2KP Majenang akan merasa senang serta dengan sukarela melaksanakan kewajiban perpajakan.

1.1.4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan

Struktur Organisasi di KP2KP Majenang terdiri dari Kepala Kantor, Bendahara Pengeluaran Pembantu, dan Pelaksana, yaitu :

1. Kepala KP2KP Majenang : Agung Sutrisno Hadi
2. Bendahara Pengeluaran Pembantu : Achmad Afandi
3. Pelaksana : Bramanda Oktora Perdana
4. Pelaksana : Khafid Tri Kusumo
5. Pelaksana : Syarif Thoyib

Dalam kegiatan kantor sehari-hari, karena keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), maka KP2KP Majenang dibantu oleh 3 orang tenaga administrasi dan pelayanan 6 orang tenaga keamanan serta 1 orang tenaga kebersihan. Dengan rincian sebagai berikut :

1. Tenaga Administrasi
 - a. Tria Windi T.
 - b. Nurul Qoidah L
 - c. Aei Fatimah
2. Tenaga Keamanan
 - a. Anton Purwanto
 - b. Dedi Permana
 - c. M. Husni Tamrin
 - d. Tochid
 - e. Akhmad Saefulloh
 - f. Uly Ikhsan

3. Tenaga Kebersihan

a. Wiguno Adi P

Deskripsi pekerjaan di KP2KP Majenang meliputi:

1. Kepala KP2KP Majenang

a. Ikhtisar Jabatan

Menyelenggarakan penyuluhan, pelayanan, dan konsultasi perpajakan, pelayanan kepada masyarakat dibidang perpajakan dalam rangka membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilacap dan pengawasan kepatuhann kewajiban perpajakan Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Uraian Tugas dan Kegiatan

- 1) Menerima dan penatausahaan surat-surat permohonan dari Wajib Pajak dan surat lainnya.
- 2) Membimbing pelayanan penerimaan SPT Masa dan SPT Tahunan untuk KP2KP yang berada di wilayah Cilacap bagian barat.
- 3) Memberikan pelayanan pemberian bukti pendaftaran Wajib Pajak untuk KP2KP yang berada di wilayah Cilacap bagian barat.
- 4) Memberikan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak dan calon Wajib Pajak.

2. Pelaksana Keuangan dan Administrasi Umum

a. Uraian tugas dan kegiatan:

- 1) Mengkoordinasi kegiatan satuan kerja

- 2) Koordinasi dan penyusunan rencana, program, dan anggaran satuan kerja.
 - 3) Memberikan dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi satuan kerja.
 - 4) Menyiapkan sarana dan prasarana kerja.
3. Bidang Pelayanan dan Pengamatan Perpajakan
- a. Uraian tugas dan pekerjaan:
 - 1) Melayani Wajib Pajak dalam hal pelaporan SPT Masa maupun SPT Tahunan.
 - 2) Menyelenggarakan pelayanan perpajakan.
4. Bidang Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan
- a. Uraian tugas dan kegiatan:
 - 1) Menyelenggarakan penyuluhan perpajakan berdasarkan rencana kerja KP2KP Majenang atau atas permohonan Wajib Pajak.
 - 2) Menyiapkan materi penyuluhan perpajakan.
 - 3) Melaksanakan konsultasi perpajakan.
5. Tenaga Administrasi
- a. Uraian tugas dan kegiatan:
 - 1) Membantu para pegawai melaksanakan tugas – tugas administrasi pada KP2KP Majenang.
 - 2) Melayani dan mengakomodasi keperluan yang bersifat menunjang tugas kedinasan.

- 3) Melaksanakan tugas lain yang sewaktu – waktu diperintahkan oleh Kepala KP2KP Majenang yang berkaitan dengan urusan kedinasan.
- 4) Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kontrak kerja.
- 5) Dilarang melaksanakan pekerjaan lain yang menyebabkan terbengkalainya pekerjaan pokok.
- 6) Memegang teguh kerahasiaan Wajib Pajak sebagaimana diatur dalam peraturan perundangan yang berlaku.
- 7) Wajib menjaga integritas dengan tidak menerima pemberian bentuk apapun dari Wajib Pajak/tamu serta tidak mencampuri pelaksanaann hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak/tamu.

6. Tenaga Keamanan

a. Uraian tugas dan kegiatan:

- 1) Menjaga keamanan luar dan dalam gedung KP2KP Majenang.
- 2) Melayani para tamu dengan senyum, sapa, dan menanyakan keperluannya.
- 3) Memberitahu pegawai bila ada tamu yang akan bertemu dengannya.
- 4) Menjaga dan memelihara barang – barang milik kantor dan pegawai.

- 5) Segera melaporkan setiap terjadi gangguan keamanan kepada Kepala KP2KP dan Kepolisian Republik Indonesia di wilayah Majenang.
- 6) Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP dan kontrak kerja.
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh KP2KP Majenang atau pegawai yang berkaitan dengan urusan kedinasan.
- 8) Wajib menjaga integritas dengan tidak menerima pemberian bentuk apapun dari Wajib Pajak/ tamu serta tidak mencampuri pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak/tamu.

7. Tenaga Kebersihan

a. Uraian tugas dan kegiatan:

- 1) Memelihara kebersihan gedung meliputi ruang kerja para pegawai, tempat pelayanan terpadu, aula, gudang barang, gudang arsip, toilet dan ruang rapat yang pelaksanaan pekerjaannya dilakukan sebelum, selama dan sesudah jam kerja pegawai serta kebersihan dan keindahan halaman meliputi halaman depan, tempat parkir kendaraan bermotor, tanaman dan taman.
- 2) Memelihara kebersihan kendaraan dinas operasional kerja roda empat dan roda dua.
- 3) Menyediakan air minum pegawai.
- 4) Melaksanakan tugas lain yang sewaktu – waktu diperintahkan oleh Kepala KP2KP Majenang atau Pegawai yang ditunjuk yang berkaitan dengan urusan kedinasan.

- 5) Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP dan kontrak kerja.
- 6) Wajib menjaga integritas dengan tidak menerima pemberian bentuk apapun dari Wajib Pajak/tamu serta tidak mencampuri pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak/tamu.

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber: Data Primer

1.1.5. Tugan dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas peraturan menteri keuangan Nomor

210/PMK.01/2017 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal direktorat jendral pajak. Pada ketentuan pasal 63 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 63

"Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi pajak, dan penyajian informasi perpajakan, melakukan edukasi dan konsultasi pajak, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, dan mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi KPP Pratama."

Ketentuan pasal 64 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 64

"Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63, Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan menyelenggarakan fungsi:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, dan penyajian profil potensi perpajakan,
2. Edukasi dan konsultasi pajak;
3. Pengawasan dan ekstensifikasi pajak;
4. Pengawasan dan ekstensifikasi pajak;
5. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya; dan
6. Pelaksanaan administrasi kantor.
7. Ketentuan Pasal 66 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 66

“Petugas Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi pajak, dan penyajian informasi perpajakan, melakukan edukasi dan konsultasi pajak, pelayanan, pengawasan, dan ekstensifikasi pajak, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, dan mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi KPP Pratama”.

1.2. Metode Penelitian

Objek penelitian yang diambil dalam penelitian ini yaitu prosedur pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Majenang. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Ajat Rukajat (2018:1) menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah “penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata, realistik, aktual, nyata dan pada saat ini, karena penelitian ini untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta – fakta, sifat – sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif. Menurut Sandu Sutoyo dan Ali Sodik (2015:68) menyatakan bahwa data kualitatif adalah “data yang berbentuk kata – kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif

dapat diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya observasi, wawancara, analisis dokumen dan lain – lain”.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data primer

Menurut Sugiyono (2010:137) menyatakan bahwa “sumber data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Pada penelitian ini data primer dikumpulkan dengan cara mewawancarai petugas pajak yang ada di KP2KP Majenang. Menanyakan informasi mengenai sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan budaya kerja yang ada di KP2KP Majenang. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam.

b. Data sekunder

Data sekunder umumnya diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kantor pajak, studi kepustakaan mengenai teori – teori perpajakan, undang – undang perpajakan, serta prosedur pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing yang sudah terdokumentasi.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) menyatakan bahwa “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

a. Studi Kepustakaan

Menurut mardalis (2014:24) menyatakan bahwa penelitian kepustakaan bertujuan untuk megumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam – macam material yang terdapat diruangan perpustakaan, seperti: buku – buku, majalah, dokumen, catatan dan sejarah – sejarah lainnya.

Dalam studi kepustakaan ini penulis memperoleh dan mengumpulkan bahan melalui kegiatan membaca serta mempelajari buku – buku teori yang relevan dengan pokok bahasan penelitian yaitu tentang perpajakan.

b. Studi lapangan

Berikut ini beberapa teknik pengumpulan data yang penulis gunakan pada saat studi lapangan:

1) Obervasi

Observasi adalah cara untuk megumpulkan data dengan mengamati objek penelitian. Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2017: 104) menyatakan bahwa observasi penellitian kualitatif adalah “pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks, dan makna dalam upaya mengumpulkan data penelitian”.

Jenis observasi menurut Riyanto (2010:98-100):

a) Observasi partisipan

Observasi partisipan adalah observasi dimana orang yang melakukan pengamatan berperan serta ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi.

b) Observasi non partisipan

Observasi non partisipan adalah observasi yang dilakukan oleh observer yang tidak ikut ambil bagian kehidupan yang diobservasi.

c) Observasi sistematis (*structured observation*)

Observasi sistematis, apabila pengamat menggunakan pedoman sebagai instrument pengamatan.

d) Observasi non sistematis

Observasi yang dilakukan oleh pengamat dengan tidak menggunakan instrument pengamatan.

e) Observasi eksperimental

Pengamatan dilakukan dengan cara observee dimasukkan ke dalam suatu kondisi atau situasi tertentu.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi partisipan. Metode observasi partisipan adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dimana peneliti terlibat langsung dengan informan. Dalam penelitian ini penulis terlibat langsung dalam kegiatan informan yang terjadi dilapangan.

2) Wawancara

Menurut Lexy J Moleong (2016:168) menyatakan bahwa wawancara adalah “percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan”.

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2017:412) wawancara dibagi menjadi beberapa macam yaitu:

a) Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan – pertanyaan tertulis yang alternatif jawabanyapun telah dipersiapkan.

b) Wawancara semiterstruktur

Jenis wawancara ini termasuk jenis wawancara mendalam (*in-dept interview*). Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Tujuan dari permasalahan jenis ini

adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide – idenya.

c) Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis – garis besar permasalahan.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif sehingga data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis kualitatif. Bentuk analisis kualitatif disajikan dalam bentuk deskripsi dari suatu keadaan atau kejadian.

Menurut Bogdan dan Biklen menyatakan bahwa “analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah – milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Pada penelitian ini penulis menggunakan data analisis kualitatif dengan melakukan:

a. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2017:338) menyatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

Dengan demikian data yang sudah direduksi akan memudahkan penulis dalam mengumpulkan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, selanjutnya adalah penyajian data. Data yang disajikan dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data merupakan hasil dari reduksi data yang dilakukan sebelumnya dan disusun agar sistematis sehingga dapat diambil maknanya.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan secara sistematis, langkah selanjutnya penarikan kesimpulan dari data tersebut.

Menurut Salim dan Syahrudin (2016:150) menyatakan bahwa proses verifikasi dalam hal ini tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektifitas”.

