

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya

Sejak jaman penjajahan Belanda, pemungutan pajak telah dijalankan oleh suatu badan yang bernama ‘*DE INSPECTIE VAN FINANTIEN*’ yaitu suatu badan yang mengurus soal pemungutan pajak dari rakyat berdasarkan Undang – Undang Kolonial Belanda.

Setelah Belanda menyerah kepada Jepang pada tanggal 9 Maret 1942, maka terjadilah perpindahan kekuasaan dan ‘*DE INSPECTIE VAN FINANTIEN*’ diganti oleh suatu badan yang disebut ‘ZAIMUBA’ yaitu suatu badan di bawah pengawasan pemerintah Jepang yang mengurus masalah keuangan.

Pada saat Jepang menyerah kepada sekutu, maka terjadilah kekosongan kekuasaan dan pada waktu itu bangsa Indonesia memproklamasikan kemerdekaan tanggal 17 Agustus 1945, maka ‘ZAIMUBA’ diganti menjadi ‘BADAN INSPEKSI KEUANGAN’.

Pada saat itu Badan Inspeksi Keuangan Bandung meliputi daerah swatantra Kotapraja Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Karawang, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Subang, Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Banjar.

Pada tahun 1967, Inspeksi Pajak Bandung menjadi Inspeksi Pajak Bandung dan Inspeksi Pajak Tasikmalaya, yang meliputi Kabupaten Garut,

Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis dan Banjar serta berkedudukan di Tasikmalaya.

Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Keuangan No. 227/KMK/1989, seluruh Kantor Inspeksi Pajak diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Sesuai Keputusan Menteri Keuangan No. 94/KMK.01/1994, maka di wilayah Tasikmalaya terdapat KPP Tasikmalaya, KPPBB Tasikmalaya, dan KPPBB Garut. Dilanjutkan dengan terbitnya Keputusan Menteri Keuangan No. 473/KMK.01/2004 mengenai pemecahan wilayah kerja KPPBB Tasikmalaya menjadi KPPBB Tasikmalaya dengan wilayah Kabupaten Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya dan KPPBB Ciamis meliputi Kabupaten Ciamis dan Kota Banjar. Dan terakhir dengan terbitnya Peraturan Menteri Keuangan No. 132/PMK.01/2006 terdapat penggabungan fungsi atas KPP Tasikmalaya dan KPPBB Tasikmalaya yakni menjadi KPP Pratama Tasikmalaya.

KPP Pratama dibentuk dengan ‘meleburkan’ tiga jenis kantor pelayanan yang ada selama ini yakni, KPP, KPPBB dan Karikpa. Meskipun terdapat penggabungan tugas pokok dan fungsi yang melekat pada kantor – kantor tersebut tetap ada, melalui struktur baru pada KPP Pratama yang berbasis fungsi.

Fungsi – fungsi yang dimaksud antara lain meliputi fungsi Pelayanan, fungsi Pengawasan dan Konsultasi yang memperkenalkan *Account Representative* (AR), fungsi Penagihan, Pemeriksaan, Ekstensifikasi dan terakhir Pengolahan Data dan Informasi.

Perubahan struktur tersebut dilakukan dengan tujuan agar lebih meningkatkan fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Selama

ini, dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak harus berurusan dengan minimal 3 (tiga) kantor dengan beberapa seksi berbeda di dalamnya. Sebagai ilustrasi, ketika seorang Wajib Pajak akan melaporkan pembayaran PBB, maka Wajib Pajak tersebut harus mendatangi KPPBB. Sementara untuk urusan PPh dan PPN, maka Wajib Pajak tersebut harus pergi ke KPP yang letaknya berbeda dengan KPPBB. Jika suatu saat Wajib Pajak tersebut diperiksa, maka kantor yang menangani adalah Karikpa yang merupakan unit kantor tersendiri dan terpisah dari KPP maupun KPPBB.

Diharapkan dengan penyatuan berbagai kantor pajak tersebut, maka kantor maupun aparat pajak dapat :

1. Lebih mendekat ke Wajib Pajak, sehingga fungsi pelayanan dan pengawasan dapat dilakukan dengan lebih baik
2. Menjalankan fungsi ekstensifikasi lebih optima;
3. Memberikan pelayanan yang lebih baik melalui konsep one stop service yang melayani seluruh jenis pajak dan debirokrasi pelayanan
4. Menurunkan *cost of tax compliance*
5. Optimalisasi pemanfaatan untuk kepentingan *database* ntuk kepentingan pengawasan.

3.1.2 Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya

1. Visi

Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang unggul dalam, layanan dan kinerja guna memberikan kontribusi yang optimal bagi penerimaan negara dari sektor perpajakan.

2. Misi

Menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan dengan menerapkan nilai-nilai kementerian keuangan dan memberikan edukasi serta asistensi secara berkesinambungan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

1. Integritas

Berpikir, Berkata, Berprilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

2. Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

3. Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.

4. Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman.

5. Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan disegala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

3.1.4 Logo Dan Makna



Gambar 3.1 Logo Pajak

Sumber : <https://pajak.go.id/id/logo-direktorat-jenderal-pajak>

Makna yang terkandung dalam logo Direktorat jenderal pajak adalah sebagai berikut :

1. Bentuk
 - a. Bentuk luar lebih rounded, melambangkan friendliness dan fleksibilitas
 - b. Bentuk dalam yang kotak melambangkan aturan yang tegas
 - c. Dua bentuk identik yang direpresentasikan oleh warna yang berbeda, menggambarkan keadilan yang dijunjung oleh DJP
 - d. Bentuk secara keseluruhan menggambarkan bahwa DJP yang baru adalah DJP yang bersahabat, namuntetap tegas dan kokoh;

2. Warna

- a. Dua unsur warna menggambarkan sinergi antara wajib pajak dan fiskus; Biru untuk DJP dan Kuning untuk wajib pajak. Hal ini menggambarkan pentingnya sinergi dari kedua belah pihak untuk menjalankan tugas penerimaan negara;
- b. Dua unsur cahaya yang terang dan gelap menggambarkan tugas dan fungsi dari DJP yang bertolak belakang, yaitu pelayanan dan penegakan hukum;
- c. Arti dari masing-masing jenis warna;
 - (1) Emas: Kesejahteraan
 - (2) Kuning : Kemitraan yang bersahabat
 - (3) Biru : Profesionalisme.
 - (4) Biru kehitaman : Ketegasan

3.1.5 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya

Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. KPP Pratama Tasikmalaya dipimpin oleh seorang kepala kantor yang dibagi atas beberapa seksi yaitu :

1. Kepala Kantor
2. Kepala Sub Bagian Umum dan kepatuhan internal
3. Kepala Seksi Pelayanan
4. Kepala Seksi Penjamin Kualitas Data
5. Kepala Seksi Pengawasan I

6. Kepala Seksi Pengawasan II
7. Kepala Seksi Pengawasan III
8. Kepala Seksi Pengawasan IV
9. Kepala Seksi Pengawasan V
10. Kepala Seksi Pengawasan VI
11. Kepala seksi Pengawasan, Penilaian, dan Penagihan
12. Supervisor



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Sumber: Buku Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya

3.1.6 Jaringan usaha kegiatan

KPP Pratama Tasikmalaya memiliki wilayah kerja :

- (1) Kota Tasikmalaya (10 Kecamatan, 69 kelurahan) dengan luas wilayah 171,56 km² dan jumlah penduduk 635.646 orang.
- (2) Kabupaten Tasikmalaya (39 Kecamatan, 352 Desa) dengan luas swilayah 2.1715 km² dan jumlah penduduk 1.675.675 orang.

Dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kab. Majalengka
- Sebelah Selatan : Samudera Indonesia
- Sebelah Barat : Kab. Garut, Peg. Galunggung
- Sebelah Timur : Kab. Ciamis, Kab. Pangandaran

1. Kabupaten Tasikmalaya

Wilayah Kabupaten Tasikmalaya berada pada 7°02'' – 7°50'' LS dan 109°97'' BT – 108°25'' BT. Luas wilayah Kabupaten Tasikmalaya adalah 2.563,35 km². Memiliki bentangan terjauh dari utara ke selatan sekitar 75 km, dan sekitar 56.25 km dari timur ke barat. Perekonomian Tasikmalaya bertumpu pada sektor pertanian, peternakan, dan perikanan, selain juga bertumpu pada sektor pertambangan seperti pasir Galunggung yang memiliki kualitas cukup baik bagi bahan bangunan, industri dan perdagangan.

Era sebelum 1980 – an, dikenal sebagai basis perekonomian rakyat dan usaha kecil menengah seperti bambu, batik dan payung kertas. Selain

itu dikenal sebagai kota kredit, namun seiring dengan kebijakan investasi besar – besaran, potensi, ekonomi rakyat tersebut tidak diperhatikan.

Kabupaten Tasikmalaya dikenal memiliki sejumlah pondok pesantren yang tersebar hampir di seluruh wilayah kabupaten, antara lain Institut Agama Islam Cipasung dan Institut Agama Islam Latifah Mubarokiyah Suryalaya.

2. Kota Tasikmalaya

Didirikan pada tanggal 17 Oktober 2001 dan posisi Kota Tasikmalaya berada pada 108°08'' – 108°24'' BT dan 7°10'' – 7°26'' LS. Perekonomian Kota Tasikmalaya didominasi oleh sektor perdagangan, hotel dan restoran. Beberapa pusat perbelanjaan adalah Asia Plaza, Mayasari Plaza, Tasik Indah Plaza dan Ramayana Plaza.

Sektor yang paling besar kontribusinya selama tahun 2009 – 2011 adalah sektor perdagangan, hotel dan restoran, kemudian sektor industri pengolahan. Sektor – sektor yang produksinya bukan dalam bentuk fisik (tersier) berkontribusi dominan dalam penciptaan nilai tambah, sekitar 65%, disusul sektor – sektor yang mengolah bahan baku menjadi barang lain yang lebih tinggi nilainya (sekunder) sekitar 28%. Sektor – sektor yang tidak mengolah bahan baku, melainkan hanya mendayagunakan sumber – sumber alam (primer) kontribusinya semakin kecil, 6% – 7%.

Pencapaian Indeks Pembangunan Manusia (IPM) tahun 2011 menunjukkan pencapaian IPM Kota Tasikmalaya sebesar 74.82 yang

terbentuk dari indeks kesehatan, 75.05, indeks pendidikan, 86.62 dan indeks daya beli 62.80.

Tabel 3.1

Kanwil DJP Jawa Barat I

Kode Kantor	Nama Kantor	E-mail	Nomor Kontak WA (Chat) / Telp (Call)
441	KPP Madya Bandung	kpp.441@pajak.go.id	(022) 4230920
406	KPP Pratama Cianjur	kpp.406@pajak.go.id	(0263) 280073
409	KPP Pratama Purwakarta	kpp.409@pajak.go.id	08119949409
421	KPP Pratama Cimahi	kpp.421@pajak.go.id	(022) 6654646
422	KPP Pratama Bandung Tegallega	kpp.422@pajak.go.id	(022) 6030566
423	KPP Pratama Bandung Cibeunying	kpp.423@pajak.go.id	087824221316
424	KPP Pratama Bandung Karees	kpp.424@pajak.go.id	081313444424
425	KPP Pratama Tasikmalaya	kpp.425@pajak.go.id	082316811591
428	KPP Pratama Bandung Bojonagara	kpp.428@pajak.go.id	(022) 2006520
429	KPP Pratama Bandung Cicadas	kpp.429@pajak.go.id	085283492391
443	KPP Pratama Garut	kpp.443@pajak.go.id	(0262) 540449

Kode Kantor	Nama Kantor	E-mail	Nomor Kontak WA (Chat) / Telp (Call)
444	KPP Pratama Majalaya	kpp.444@pajak.go.id	081320007257
445	KPP Pratama Soreang	kpp.445@pajak.go.id	085642501300
446	KPP Pratama Sumedang	kpp.446@pajak.go.id	082216179171
442	KPP Pratama Ciamis	<u>kpp.442@pajak.go.id</u>	08112112901
-	KPP Mikro Banjar	kp2kp.banjarapajak.go.id	0811173442
405	KPP Pratama Sukabumi	<u>kpp.405@pajak.go.id</u>	(0266) 221541
-	KP2KP Pelabuhan Ratu	-	082298957535

Sumber : [https://news.ddtc.co.id/daftar-nomor-kontak-kantor-pajak-di-](https://news.ddtc.co.id/daftar-nomor-kontak-kantor-pajak-di-kanwil-djp-jabar-1-19810)

[kanwil-djp-jabar-1-19810](https://news.ddtc.co.id/daftar-nomor-kontak-kantor-pajak-di-kanwil-djp-jabar-1-19810)

Tabel 3.2

Unit Usaha Pajak Tasikmalaya

No	Kecamatan	Kelurahan	Nama Kantor	Jenis	Alamat Kantor
1	Kecamatan Se Kota Tasikmalaya	Kelurahan Se Kota Tasikmalaya	Kantor Bpprd	Kantor Bpprd	Jl. Siliwangi No.31 Kota Tasikmalaya Kel. Kahuripan Kec. Tawang Kode Pos 46115
2	Kec.Bungursari, Kec.Indihiang, Kec.Cihideung	Semua Kelurahan Di : Kec.Bungursari, Kec.Indihiang, Kec.Cihideung	UPTB 1	Unit	Jl. Parakanyasag No. 154 Kel.Parakanyasag Kec. Indihiang Kota Tasikmalaya 46135
3	Kec.Tawang, Kec.Cipedes	Semua Kelurahan Di : Kec.Tawang, Kec.Cipedes	UPTB 2	Unit	Jalan Raa. Wiratanuningrat No 8 Kel. Tawang Sari Kec. Tawang Kota

No	Kecamatan	Kelurahan	Nama Kantor	Jenis	Alamat Kantor
					Tasikmalaya
4	Kec.Tamansari, Kec.Cibeureum, Kec.Purbaratu	Semua Kelurahan Di : Kec.Tamansari, Kec.Cibeureum, Kec.Purbaratu	UPTB 3	Unit	Jl. Tamanjaya No.60 Kel.Tamanjaya Kec.Tamanjaya Kota Tasikmalaya 46196
5	Kec.Mangkubumi, Kec.Kawalu	Semua Kelurahan Di : Kec.Mangkubumi, Kec.Kawalu	UPTB 4	Unit	Jl. Perintis Kemerdekaan No.313 Kel. Kersamenak Kec. Kawalu Kota Tasikmalaya 46182

Sumber : <https://data.tasikmalayakota.go.id/badan-pendapatan-daerah/data-daftar-kantor-pelayanan-pajak-di-kota-tasikmalaya/>

3.2 Metode Penelitian

Objek penelitian yang diambil penulis dalam penelitian tugas akhir ini adalah Mekanisme Pendaftaran NPWP Orang Pribadi secara *Electronic* dan Manual. Pada penelitian ini metode yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Sugiyono (2019: 18) “Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.”

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang diambil langsung dari hasil wawancara dengan karyawan KPP Pratama Tasikmalaya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Sekunder.

1. Data Primer

Sugiyono (2019: 194) “Data Primer adalah sumber data yang diperoleh penulis langsung dari sumber ahli atau asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual tau kelompok dan observasi. Jadi, data yang diperoleh langsung dari pihak perusahaan dengan observasi dan wawancara pada bagian yang terkait dalam perusahaan. Penulis melakukan wawancara kepada pegawai KPP Pratama Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Sugiyono (2019: 194) “Data Sekunder adalah data yang diperoleh penulis secara tidak langsung dan melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Penulis mengambil data dari *website* dan buku perpustakaan yang sesuai dengan objek penelitian untuk dijadikan acuan

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 3 metode pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara *in-Dept interview* Sugiyono (2019: 322) yaitu: penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pegawai KPP Prata

Tasikmalaya untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme pendaftaran NPWP Orang Pribadi.

2. Observasi *Participant Observer Studies* Sugiyono (2019: 297) yaitu: penulis melakukan observasi secara langsung dengan pegawai KPP Prtama Tasikmalaya untuk memperoleh data yang lengkap mengenai mekanisme pendaftaran NPWP Orang Pribadi Studi Kepustakaan
3. Studi Kepustakaan Mardalis (2014: 24) menyatakan bahwa penelitian kepustakaan bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam material yang terdapat diruangan perpustakaan, Seperti: buku-buku, dokumen, majalah, sejarah-sejarah dan catatan-catatan. Dalam studi kepustakaan ini penulis memperoleh dan mengumpulkan data melalui kegiatan membaca serta mempelajari buku-buku teori yang relavan dengan pokok bahasan penelitian tentang perpajakan.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan saat penelitian:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Data-data tersebut dicatat atau direkam kemudian dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang dalam penelitian.

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam mereduksi data, peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai yaitu temuan (Sugiyono, 2019:370).

Data yang diperoleh dan ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci, laporan yang disusun berdasarkan data yang direduksi, dirangkum serta diambil hal-hal pokok yang berfokus pada hal hal yang penting. Reduksi data ini dilakukan dengan memilih data yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses penyusun informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan-kesimpulan sebagai temuan penelitian. Penyajian data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

4. Kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Tahapan ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, baik dari segi makna maupun dari segi kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian tersebut dilaksanakan.