

**PROSEDUR DAN MANFAAT PEMBUATAN NPWP
BAGI WAJIB PAJAK
DI KANTOR DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KPP SLEMAN**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Sebutan Vokasi Ahli Madya (A. Md.) Dalam Bidang
Manajemen Administrasi**

Oleh :

YUVINA BAGTYANIVA

D1507134

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2010

**PROSEDUR DAN MANFAAT PEMBUATAN NPWP
BAGI WAJIB PAJAK
DI KANTOR DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KPP SLEMAN**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Sebutan Vokasi Ahli Madya (A. Md.) Dalam Bidang
Manajemen Administrasi**

Oleh :

YUVINA BAGTYANIVA

D1507134

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2010

PERSETUJUAN

PROSEDUR DAN MANFAAT PEMBUATAN NPWP BAGI WAJIB PAJAK DI KANTOR DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KPP PRATAMA SLEMAN

Disusun Oleh :

YUVINA BAGTYANIVA

D 1507134

Disetujui Untuk Dipertahankan di hadapan Tim Penguji

Pada Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pembimbing ,

Drs . H . Sakur , MS .

NIP . 194902051988012 1001

PENGESAHAN
PROSEDUR DAN MANFAAT PEMBUATAN NPWP BAGI WAJIB PAJAK
DI KANTOR DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KPP PRATAMA SLEMAN

Disusun Oleh :
YUVINA BAGTYANIVA
D 1507134

Telah diuji dan disahkan oleh Tim Penguji
Pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari:
Tanggal :

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Penguji 1	Drs. Woekirno Soenardi
2. Penguji 2	Drs. Sakur, M.Si

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program

Drs. Supriyadi SN, SU
NIP. 19530128198103 1 001

Drs . H . Sakur , MS .
NIP . 194902051988012 1 001

MOTTO

- Suatu Pekerjaan akan terasa lebih mudah dan ringan apabila kita mengerjakannya dengan hati yang iktelas, niat dan dikerjakan dengan tangan kita untuk pekerjaan tersebut.
- Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya ALLAH selalu beserta orang-orang sabar (Q.S Al-Baqarah : 153)
- Bersyukur adalah jalan yang mutlak untuk mendatangkan lebih banyak kebaikan ke dalam hidup Anda (Marchi Shimoff)
- Jadikanlah Kegagalan sebagai pengalaman dan pembelajaran dalam meraih kesuksesan.

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu membimbing setiap langkah-langkah penulis.
2. Ayah dan Ibu tercinta, karena merekalah semangat bagi penulis untuk tetap maju, serta selalu mendukung dan memberikan motivasi bagi penulis selama ini.
3. Kakak , adik serta seluruh keluarga yang mendoakan penulis selama ini.
4. Seseorang yang selalu memberikan dorongan, semangat dan motivasi kepada penulis . (Agung Yunianto)
5. Teman-teman dan sahabat-sahabat yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis selama dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “ Prosedur dan Manfaat Pembuatan NPWP Bagi Wajib Pajak di Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman “. Tugas Akhir yang penulis susun ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Jurusan Manajemen Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sebelas Maret .

Terlepas dari kekurangan yang ada, penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu menyertai penulis, memberikan kemudahan serta rahmat dalam proses penulisan Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Bapak Drs. H. Supriyadi, SN, SU selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak H. Drs. Sakur, M.Si selaku Ketua Program Diploma III Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta sekaligus Dosen Pembimbing yang telah berkenan menyediakan waktu dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Seluruh dosen pengajar studi Manajemen Administrasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis. Satu harapan semoga ilmu-ilmu yang telah penulis dapatkan menjadi berkah dan bermanfaat untuk hidup dan masa depan.

5. Seluruh karyawan perpustakaan Fakultas dan Pusat atas bantuan dan informasinya.
6. Bapak Soeparmo, SE selaku Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Informasi yang telah memberikan kesempatan dan memberikan ijin magang untuk magang di bagian Seksi Pengelolaan Data dan Informasi di Kantor DJP KPP Pratama Sleman.
7. Ibu Endang, Ibu Yenni, Ibu Nani, Ibu Tatik, Mas Andar dan Mas Indri selaku staf DJP KPP Pratama Sleman yang telah memberikan informasi dan data-data yang penulis butuhkan.
8. Seluruh karyawan DJP KPP Pratama Sleman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama kegiatan magang dan dalam pencarian data-data yang penulis butuhkan.
9. Kepada wajib pajak yang telah bersedia untuk penulis wawancara guna melengkapi data-data yang diperlukan.
10. Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Sri Subagiyo dan Ibu Sri Haryani yang tidak henti-hentinya selalu mendoakan penulis, memberikan dukungan, kalianlah sumber inspirasi yang tulus, terima kasih atas segala kesabaran dan doa yang selalu tercurahkan untuk penulis.
11. Kakak serta adik yang tak lupa memberikan semangat bagi penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Sahabat-sahabat sejati (Shinta / sincrut , Eny / paimow , Fan Neni / budhe , Ari / mami , serta Firia / bona) yang saling memberikan semangat dan dukungan serta sedikit paksaan dari kalian yang membuat penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini, kebersamaan bersama kalian sangat berarti,.
13. Teman-teman seperjuangan Diploma III, khususnya Manajemen Administrasi 2007 atas kebersamaan selama ini.

14. Semua pihak yang belum penulis sebutkan satu-persatu yang juga ikut membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis dengan tangan terbuka akan menerima saran serta kritik demi perbaikan di masa akan datang.

Harapan penulis, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada penulis pada umumnya dan pembaca pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 21 Juni 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAKS.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Pengamatan.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Pengertian Prosedur.....	5
2. Pengertian NPWP.....	11
3. Pengertian Wajib Pajak.....	12
B. Metode Pengamatan.....	14
1. Lokasi Pengamatan.....	14
2. Jenis Pengamatan.....	15

	3. Sumber Data.....	15
	4. Teknik Pengumpulan Data.....	16
	5. Teknis Analisis Data.....	16
BAB III	DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	17
	A. Sejarah dan Perkembangan KPP Pratama Sleman.....	17
	B. Visi dan Misi KPP Pratama Sleman	20
	C. Struktur Organisasi KPP Pratama Sleman	21
	D. Tugas Pokok, dan Fungsi KPP Pratama Sleman	24
BAB IV	PEMBAHASAN.....	28
	A. Prosedur Pembuatan NPWP yang dilakukan Oleh KPP Pratama Sleman.....	28
	B. Kendala.....	37
	C. Upaya Mengatasi Kendala	38
	D. Manfaat yang diperoleh WP setelah memperoleh NPWP.....	39
BAB V	KESIMPULAN.....	41
	A. Kesimpulan.....	41
	B. Saran.....	44
	Daftar Pustaka.....	45
	Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jmlah WP terdaftar.....	20
Tabel 2 Jumlah SDM.....	22
Tabel3 Jumlah Wajib Pajak Terbesar KPP Yogyakarta Dua	39

ABSTRAK

Yuvina Bagtyaniva, D1507134, PROSEDUR DAN MANFAAT PEMBUATAN NPWP BAGI WAJIB PAJAK DI KANTOR DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KPP PRATAMA SLEMAN, Program Studi Manajemen Administrasi, Program Diploma III, Fakultas Ilmu sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, 2010, 44 halaman.

Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk mengetahui prosedur dan manfaat pembuatan NPWP bagi wajib pajak di Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman serta dapat mengetahui berbagai kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan pembuatan NPWP agar dapat dijadikan pedoman dalam mencari pemecahan atas permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembuatan NPWP.

Jenis pengamatan yang digunakan adalah diskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan prosedur dan manfaat pembuatan NPWP bagi wajib pajak di Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman yang dituangkan dalam bentuk kalimat-kalimat dan berdasarkan fakta-fakta. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dengan pegawai, Observasi (Pengamatan) dan dokumen atau arsip penunjang lainnya. Sumber data yang diperoleh berdasarkan informan, peristiwa atau aktivitas, dokumen dan arsip.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh pengamat di Kantor DJP KPP Pratama Sleman, diperoleh bahwa prosedur pembuatan NPWP yaitu dimulai dari pengisian formulir pendaftaran dan melengkapi lampiran-lampiran yang diperlukan sesuai dengan jenis NPWP yang akan dibuat (formulirnya telah disediakan di kantor DJP KPP Pratama Sleman), kemudian tahap berikutnya penyerahan formulir pendaftaran ke bagian loket pelayanan, setelah itu pengecekan formulir pendaftaran dan kelengkapan lampiran yang diperlukan dan langkah yang terakhir adalah tahap pemrosesan pembuatan NPWP kemudian NPWP dapat dicetak dan diserahkan pada wajib pajak. Setelah NPWP diserahkan kepada wajib pajak, maka wajib pajak harus melaksanakan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak pendaftaran NPWP juga dapat dilaksanakan dengan system e-registration yang mempermudah para calon wajib pajak untuk mendaftar.

Adapun kesimpulan dari tugas akhir ini yaitu dalam proses pembuatan NPWP terdiri dari 4 tahap yaitu pengisian formulir pendaftaran, penyerahan formulir pendaftaran, pengecekan formulir pendaftaran dan yang terakhir adalah pemrosesan pembuatan NPWP yang kemudian akan dicetak lalu diserahkan kepada wajib pajak. Namun dalam proses pengecekan formulir dan pemrosesan pembuatan NPWP sering sekali ditemui kendala-kendala yang terjadi, hal ini mengharuskan pihak bagian pelayanan harus dapat mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi agar dalam proses pengecekan formulir dan pemrosesan tidak ada hambatan dan dapat berjalan lancar sesuai dengan prosedur yang berlaku. Serta terdapat manfaat yang dapat dirasakan oleh wajib pajak apabila memiliki NPWP.

ABSTRACT

Yuvina Bagtyaniva, D1507134, PROCEDURS AND BENEFITS OF MAKING OF NPWP IN THE MANDATORY TAX OFFICE DIRECTORATE GENERAL OF TAX KPP PRATAMA SLEMAN, Administrative Management Studies Program, Third Diploma Program, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, 2010, 45 Pages.

The purpose of this observation is to know the procedures and benefits for taxpayers invention NPWP in the Tax General Office of Sleman and STO can find a variety of constraints that often occur to find solutions to the problems and constraints faced in implementation of NPWP creation.

Types of observations used is descriptive qualitative that by describing the procedures and benefits for taxpayer making NPWP in the Office of the Directorate Generation of Taxation Taxpayer Office as outlined in the form of Sleman and sentences based on facts. Technique of data collection was obtained through interviews with staff, observation, and other support NPWP documents or archives. Sources of data obtained by the informant, events or activities, documents and archives.

Based on observations made by observers in the Office of The Directorate General of Taxation Taxpayer Office of Sleman, shows that NPWP making procedures by the taxpayer is assumed to start from the registration form and complete the necessary appendixes in accordance with the type of NPWP registration will be made (the form has been provided DGT Office Sleman STO), then the next stage of submission of applications form to the service counter and then checking the completeness of the applications form and required attachments and the last step is the processing stage and then making NPWP can be printed and handed to the taxpayer. After NPWP submitted to the taxpayer, so the taxpayer must carry out its obligations as a taxpayer.

The conclusions of this thesis is in the process of making NPWP consists of four step, namely the registration form, submission of registrations form, checking registrations form and the last is making NPWP processing which will then be printed and delivered to the taxpayer. But in the process of create NPWP and processing forms submitted frequently encountered obstacles that happens, this requires the part of service must be able to overcome and resolve the problem that happen to be in the process checking and the processing of form there are no barriers and can run smoothly in accordance with procedures applicable.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Nomor Pokok Wajib Pajak atau yang sering disebut dengan NPWP adalah suatu bentuk registrasi yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada orang pribadi atau badan yang melakukan usaha kemudian mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk dikukuhkan sebagai Wajib Pajak.. NPWP merupakan salah satu sarana yang sangat penting dan berguna bagi wajib pajak maupun kantor pajak dalam kegiatan pelayanan administrasi perpajakan yang digunakan sebagai kartu tanda pengenal diri ataupun identitas diri bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan. Setiap komunikasi yang dilakukan oleh wajib pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak, seperti dalam pelaporan, pembayaran, ataupun dalam hal urusan yang menyangkut tentang masalah pajak, sebagai contoh : Surat Setoran Pajak (SSP), Faktur Pajak, Surat Pemberitahuan, semuanya harus mencantumkan NPWP yang dimiliki. Selain itu NPWP sangat diperlukan dalam kegiatan administrasi di Kantor Pajak karena sekarang pelayanan di Kantor Pajak menggunakan basis NPWP. Bahkan sekarang di beberapa instansi luar Kantor Pajak mensyaratkan adanya penggunaan NPWP, seperti dalam mengikuti tender pemerintah menjadi rekanan pemerintah, urusan perbankan, telekomunikasi dan sebagainya.

Dengan adanya NPWP pemerintah dapat terus memantau pemenuhan kewajiban perpajakan masyarakat atau Wajib Pajak (sebagaimana penerimaan pajak memegang porsi $\pm 70\%$ dari penerimaan negara). Karena Penerimaan Pajak merupakan alat bagi pemerintah guna mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan ataupun pemasukan negara, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran dalam pembangunan negara. Didalam setiap negara pasti memperlakukan pajak sebagai salah satu cara untuk dapat melangsungkan kehidupan suatu negaranya. Dan dari NPWP inilah

pemerintah juga dapat mengetahui ada atau tidaknya penyelewengan dana pemerintah yang dilakukan oleh para pejabat-pejabat tinggi pemerintah seperti beberapa kasus yang sering terjadi akhir-akhir ini.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Pemerintah dalam meningkatkan NPWP, salah satunya dengan cara Ekstensifikasi wajib pajak. Ekstensifikasi Wajib Pajak adalah kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah untuk memberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada Wajib Pajak baik wajib pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham/pemilik dan pegawai, maupun Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan atau memiliki tempat usaha di pusat perdagangan dan atau pertokoan. Upaya ekstensifikasi juga dilakukan kantor Direktorat Jenderal Pajak dengan cara "memaksa" Wajib Pajak Orang Pribadi untuk memiliki NPWP secara sistem, misalnya kewajiban memiliki NPWP sebagai salah satu syarat dalam permohonan kredit perbankan bagi wajib pajak orang pribadi. Ruang lingkup dari kegiatan ekstensifikasi ini menitik beratkan pada kesadaran masyarakat dan peningkatan jumlah Wajib Pajak yang dapat diwujudkan dalam bentuk peningkatan jumlah NPWP dan perluasan objek pajak serta masyarakat yang memiliki penghasilan melebihi PTKP. Kegiatan pemberian NPWP dan atau pengukuhan sebagai PKP (Pengusaha Kena Pajak) terhadap orang pribadi atau badan termasuk warga negara asing, penentuan objek pajak baru, sosialisasi pajak dan pelayanan pajak merupakan bagian dari ruang lingkup kerja dari pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak. Upaya Ekstensifikasi Wajib Pajak yang dilakukan meliputi upaya Ekstensifikasi melalui upaya penyuluhan, sosialisasi, pendataan/penyisiran dan melalui MOU (Nota Kesepakatan/Kerjasama dengan instansi-instansi). Kegiatan Ekstensifikasi Wajib Pajak sebaiknya dilakukan di setiap Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang selanjutnya dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

Dengan demikian, kewajiban masyarakat untuk memiliki NPWP telah melekat pada setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif (persyaratan yang sesuai dengan ketentuan Subjek Pajak dalam UU PPh tahun

1984 dan perubahannya) dan objektif (persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/pemungutan penghasilan dan perubahannya) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang perpajakan berdasarkan *system self assessment*, masyarakat wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk merndapatkan NPWP. Namun kurangnya perhatian masyarakat dan sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat tentang kewajiban dan manfaat NPWP itu sendiri, membuat masyarakat enggan untuk ikut berpartisipasi dalam program yang dilaksanakan pemerintah ini. Maka dari itu penulis mengambil judul ini untuk membantu pemerintah dalam mensosialisasikan kepada masyarakat tentang arti pentingnya NPWP baik bagi masyarakat itu sendiri maupun bagi pemerintah.

B. Rumusan Masalah

Melihat dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pengamat dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah prosedur pembuatan NPWP di Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Sleman?
2. Manfaat apa saja yang dapat diperoleh dari pembuatan NPWP bagi Wajib Pajak (WP)?

C. Tujuan Pengamatan

1. Tujuan Operasional

Ingin mengetahui bagaimana prosedur pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Sleman dan mengetahui apa saja manfaat yang dapat diperoleh oleh Wajib Pajak (WP) apabila setelah mereka memiliki NPWP.

2. Tujuan Fungsional

Agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu masukan dan bahan pertimbangan bagi kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Sleman dalam melaksanakan prosedur pembuatan NPWP dan dapat menarik minat warga masyarakat agar turut berperan aktif dalam bidang perpajakan.

3. Tujuan individual

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli madya (A. Md) pada Program Diploma III Manajemen Administrasi FISIP UNS.

D. Manfaat Pengamatan

1. Memberikan gambaran tentang bagaimana tata cara pembuatan dan manfaat NPWP di Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Sleman.
2. Dapat menambah jumlah pembendaharaan referensi diperpustakaan FISIP dan juga sebagai referensi bagi pegawai di Direktorat Jenderal Pajak KPP Sleman.
3. Merupakan media pembelajaran atau untuk menambah pengetahuan dan informasi bagi semua pihak yang berkepentingan terutama dalam masalah pembuatan NPWP.
4. Bagi masyarakat agar dapat lebih menyadari betapa pentingnya NPWP.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN METODOLOGI PENGAMATAN

A. Pengertian Prosedur

Dalam pengamatan ini pengamat memulai pengamatannya dari masalah prosedur yang lebih cepat dan tepat dalam menangani proses pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Kata prosedur sebenarnya berasal dari bahasa Inggris yaitu *procedure*, yang memiliki arti sebagai cara, tahap, jalan, tata cara, aturan, ketentuan yang dipakai menurut kamus bahasa Inggris. Namun kata *procedure* telah lazim dan sering digunakan dalam kosa kata bahasa Indonesia yang lebih dikenal dengan kata prosedur, sehingga kata prosedur ini telah menjadi salah satu kosa kata bahasa asing yang menurut EYD dapat digunakan dalam bahasa keseharian dan telah menambah kekayaan kosa kata bahasa Indonesia.

Menurut Moekijat dalam Kamus Manajemen (1984 : 477) dijelaskan tentang pengertian prosedur, yaitu :

- a. Suatu prosedur berhubungan dengan pemilihan dan penggunaan arah tindakan tertentu yang sesuai dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang telah ditentukan.
- b. Prosedur-prosedur memberikan urutan menurut waktu (Kronologi) kepada tugas-tugas dan menentukan jalan dari serangkaian tugas-tugas yang sedemikian dalam kebijaksanaan-kebijaksanaan dan ke arah tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.
- c. Suatu prosedur adalah serangkaian daripada tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang harus diselesaikan.
- d. Urutan secara *chronologis* (menurut urutan waktu) dari pada tugas-tugas ini merupakan ciri dari setiap prosedur. Biasanya prosedur meliputi bagaimana, bilamana, dan oleh siapa masing-masing tugas diselesaikan.

- e. Prosedur-prosedur menggambarkan cara atau metode dengan mana pekerjaan akan dapat diselesaikan.

Sedangkan Prosedur menurut Winarno dalam buku *Asas-asas Manajemen* (1990 : 146) dapat dijelaskan bahwa Prosedur merupakan suatu hal yang berkaitan dengan seri langkah yang bertahap yang berhubungan antara satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Disamping itu prosedur juga bersifat deskriptif karena prosedur membantu pelaksanaan koordinasi dengan menyediakan petunjuk-petunjuk untuk para karyawan dalam mengambil tindakan pada situasi-situasi ataupun permasalahan dalam pekerjaan yang berulang-ulang muncul. Selain itu prosedur juga sering dianggap sebagai reaksi rutin atau sesuatu yang telah diprogramkan terhadap situasi-situasi dalam masalah/problem yang bersifat umum ataupun yang terstruktur. Dan prosedur bukan hanya merupakan pedoman untuk berfikir melainkan juga untuk bertindak serta melaksanakan cara serta langkah yang tepat dalam menjalankan suatu kegiatan tertentu.

Mengingat bahwa sangat banyak kegiatan atau aktivitas yang terjadi didalam lingkungan sebuah organisasi maka aneka macam prosedur diperlukan guna mencapai koordinasi.

Bagi suatu perusahaan prosedur-prosedur diperlukan untuk :

- a. Menangani keluhan-keluhan.
- b. Memesan bahan-bahan mentah.
- c. Mengawasi persediaan-persediaan.
- d. Menyerahkan barang-barang selesai.
- e. Melaksanakan pesanan-pesanan dari para pelanggan atau konsumen.
- f. Memberikan kredit.
- g. Membuat catatan-catatan tentang rekening-rekening dari para pelanggan dan sebagainya.

Langkah-langkah yang spesifik yang digariskan pada sebuah prosedur bergantung pada:

- a. Struktur organisasi
- b. Besarnya organisasi

- c. Kepemimpinan
- d. Lingkungan

Organisasi-organisasi atau perusahaan ataupun instansi yang beroperasi pada lingkungan-lingkungan yang sangat dinamis namun seringkali mereka mengalami fakta bahwa tidak semua langkah-langkah yang pelik serta rumit yang dapat membatasi prosedur-prosedur yang seringkali dapat menghambat dalam pencapaian tujuan. Dengan jalan mengurangi hal-hal yang dianggap rumit dan yang bersifat detail pada sebuah prosedur, pekerjaan dapat dibuat lebih berarti.

Seperti halnya dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur dapat dirumuskan secara sistematis atau dapat dikembangkan melalui penerapan umum dalam praktek. Asumsi yang sering digunakan bahwa Pengembangan prosedur-prosedur secara sistematis dapat menyebabkan perencanaan menjadi lebih efisien dan lebih efektif daripada apabila pengembangannya hanya diserahkan pada unsur kebetulan. Ada sejumlah hal yang perlu diperhatikan pada sebuah perumusan prosedur-prosedur secara sistematis yaitu:

1. Sebuah prosedur harus konsisten dengan pernyataan-pernyataan kebijaksanaan dan sasaran-sasaran yang ditetapkan. Secara langsung ataupun secara tidak langsung prosedur harus membantu dalam upaya pencapaian tujuan-tujuan secara umum.
2. Mengingat bahwa faktor-faktor lingkungan berbeda dan variable-variabel intern berbeda pula antara organisasi-organisasi maupun dalam perusahaan-perusahaan ataupun instansi-instansi maka sebuah prosedur operasi standar bagi sebuah organisasi/perusahaan/instansi tertentu, mungkin tidak cocok untuk organisasi/perusahaan/instansi lain.
3. Semua prosedur didalam sebuah organisasi/perusahaan/instansi harus terintegrasi secara lengkap dan dikoordinasi melalui sistem-sistem informasi yang tepat.

4. Orang-orang yang perlu melaksanakan prosedur-prosedur perlu memiliki pedoman-pedoman prosedur demikian.

Jadi prosedur-prosedur dapat ditulis pada uraian tugas, buku-buku pedoman untuk para karyawan atau pedoman-pedoman prosedural

Arti prosedur menurut The Liang Gie dalam Kamus Administrasi Perkantoran (1986 : 187) adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan yang memang telah dikehendaki oleh orang lain. Misalnya dalam pembuatan surat pada perusahaan. Dalam kegiatan ini terdapat suatu rangkaian ketentuan-ketentuan mengenai cara dalam menyusun konsep suratnya, cara pengetikan suratnya pada kertas surat yang semuanya harus pasti merupakan rangkaian prosedur yang menjadi suatu sistem. System juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian prosedur yang telah merupakan suatu kegiatan untuk melakukan suatu fungsi. The Liang Gie juga mengemukakan tentang prosedur kerja, yaitu sebagai berikut :

- a. Bagan aliran pekerjaan, yang menunjukkan berjalannya pekerjaan dari instansi ke instansi mana saja yang ikut serta melaksanakannya.
- b. Bagan aliran formulir, yang menunjukkan beberapa rangkap suatu formulir yang beredar dari instansi-instansi mana saja yang menerima formulir.
- c. Bagan rangkaian kerja, yang menunjukkan adanya urutan-urutan pelaksanaan kerja dari pemulaan sampai dengan penyelesaiannya.

Dari ketiga unsur diatas merupakan materi dalam penetapan, pemeliharaan dan pengembangan dalam prosedur kerja yang akan dilaksanakan. Dalam setiap materi prosedur kerja perlu memperhatikan pentingnya prinsip-prinsip yang seperti telah dikemukakan oleh Hadari Nawawi (1989 : 51), sebagai berikut :

- a. Prosedur kerja harus dinyatakan secara jelas dalam bentuk tertulis yang menggambarkan arus berjalannya pekerjaan secara bertahap dan sistematis agar mudah dilaksanakan dan diawasi dalam proses pengerjaannya.
- b. Prosedur kerja harus dikomunikasikan secara sistematis kepada semua personil, agar dalam pelaksanaan pekerjaan rutin berlangsung secara lancar.

- c. Prosedur kerja diciptakan dan dikembangkan sedapat mungkin dan diselaraskan dengan prosedur kerja yang digunakan oleh satuan kerja atau unit kerja yang lebih tinggi dalam lingkungan yang bersifat vertical.
- d. Prosedur kerja harus disusun secara baik, dengan garis komando yang menggambarkan arus perintah dan pertanggung jawaban yang jelas dan garis hubung kerja konsultatif yang jelas juga.
- e. Prosedur kerja harus selalu dievaluasi atau memuat program pemeriksaan intern, agar selalu dapat dilaksanakan tindakan perbaikan secara bperiodik dan berkesinambungan.
- f. Untuk mengurangi atau mencegah terjadinya kecurangan atau kekeliruan, prosedur kerja harus dikoordinasikan secara baik pula, agar pekerjaan seorang prsonil atau pegawai secara otomatis dicek oleh pegawai atau personil lainnya, terutama dalam melaksanakan tugas yang berproses secara bertahap.
- g. Dalam mewujudkan pekerjaan secara operasional yang sifatnya tidak mekanis, prosedur kerja tidak boleh terlalu terperinci sehingga dapat menghasilkan birokrasi yang terlalu ketat. Untuk itu prosedur kerja harus luwes dan memungkinkan para pelaksana mengambil keputusan secara cepat bilaman situasi menuntutnya, sehingga keputusan harus dilakukan diluar kebiasaan.
- h. Prosedur kerja tidak boleh tumpang tindih, bertentangan dan berduplikasi antara yang satu dengan yang lainnya karena dapat membingungkan dalam pelaksanaan arus pekerjaan.
- i. Prosedur kerja harus bernilai ekonomis sehingga tidak memerlukan banyak biaya, waktu dan tenaga berlebihan.

Prinsip-prinsip ini berguna sebagai penjamin dalam pelaksanaan kerja yang efektif dan efisien, sarana pengawasan, pemeriksaan, pemantauan dan evaluasi dalam pengungkapan kemampuan dan kejelasan tentang prosedur kerja dan kesistematiskan dlam pentahapan kerja. Selain itu juga sebagai mekanisme yang menggambarkan pemerataan komunikasi antara usaha

prosedur kerja kepada bawahan serta ada atau tidaknya timbul pertentangan anantara prosedur yang digunakan dan ditetapkan oleh pimpinan yang lebih tinggi agar tidak menimbulkan terjadinya hambatan.

Berdasarkan definisi-definisi dan pengertian-pengertian di atas, pengamat dapat mengatakan bahwa prosedur merupakan suatu bentuk rencana yang telah ditentukan dan berkaitan dengan penetapan cara untuk bertindak dan berlaku untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan di masa mendatang dan untuk menghadapi berbagai permasalahan yang berulang-ulang muncul dan telah diurutkan sesuai dengan urutan waktu. Ketetapan yang digunakan sebagai pedoman para karyawan dalam melaksanakan tugas maupun kegiatan-kegiatan yang telah ditetapkan dalam proses perencanaan. Pedoman yang telah ditetapkan dalam prosedur tersebut dimaksudkan agar dapat menjelaskan cara yang tepat untuk dapat menyelesaikan berbagai kegiatan-kegiatan maupun permasalahan-permasalahn tersebut serta menguraikan urutan-urutan dari kegiatan itu secara kronologi.

Urutan-urutan waktu dari setiap tugas-tugas merupakan salah satu ciri khas dari setiap prosedur yang ada. Oleh karena itu setiap tugas ataupun kegiatan perlu adanya diberikan batasan-batasan waktu agar setiap tugas maupun hasil akhir tersebut dari tugas dapat terlaksana. Dan waktu merupakan hal yang tidak dapat diperbaharui dan diulang sehingga waktu harus dapat dipergunakan sebaik-baiknya agar tugas dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Dan suatu prosedur tidak dapat berdiri ataupun berjalan sendiri, terdapat berbagai faktor-faktor didalamnya, antara lain : orang-orang atau sumber daya manusia sebagai pelaksana prosedur, dimana peranan tenaga manusia merupakan hal terpenting karena bersifat sebagai pelaksana dari semua langkah-langkah kebijaksanaan dan keputusan yang diambil dalam melaksanakan pekerjaannya. Kemudian faktor sarana dan prasarana, tanpa adanya sarana dan prasarana kegiatan prosedur tidak dapat dilaksanakan. Hal ini diharapkan akan tercapainya suatu efisiensi kerja dengan adanya prosedur

kerja sebagai alat dalam mengkoordinasikan setiap tugas dan alat ukur kelancaran kerja.

B. Pengertian NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak menurut Siti Resmi dalam bukunya yang berjudul Perpajakan (2008 : 26) adalah suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak. Setiap wajib pajak hanya diberikan satu nomor pokok wajib pajak. NPWP juga dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan dalam administrasi perpajakan.

Dalam buku panduan tentang Hak dan Kewajiban wajib pajak yang dikeluarkan oleh Departemen Keuangan RI Direktorat Jenderal Pajak menjelaskan pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada masyarakat atau wajib pajak sebagai sarana yang merupakan tanda pengenal atau identitas bagi wajib pajak tersebut dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Sedangkan menurut Early Suandi (2000 : 83) menjelaskan bahwa NPWP merupakan nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak. NPWP yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan satu set nomor yang terdiri dari 15 angka atau digit dan dikelompokkan menjadi 3 kelompok yang setiap kelompok mempunyai arti tersendiri, yaitu 8 angka pertama sebagai nomor pokok, 1 angka selanjutnya sebagai angka pengecekan, 3 angka sebagai kode kantor pelayanan pajak yang bersangkutan dan 3 angka terakhir merupakan kode kantor pusat atau cabang.

Selain itu NPWP juga harus tercantum dalam setiap dokumen perpajakan , antara lain pada formulir pajak yang dipergunakan oleh wajib pajak, surat menyurat dalam hubungan dengan perpajakan, serta dalam

hubungan dengan instansi tertentu yang mewajibkan untuk mencantumkan nomor pokok wajib pajak.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak ataupun masyarakat sebagai sarana dalam kegiatan administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, serta mempermudah bagi kantor Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan administrasi perpajakan, yang terdiri dari 15 (lima belas) digit, yaitu 8 angka pertama sebagai nomor pokok, 1 angka selanjutnya sebagai angka pengecekan, 3 angka sebagai kode kantor pelayanan pajak yang bersangkutan dan 3 angka terakhir merupakan kode kantor pusat atau cabang.

C. Pengertian Wajib Pajak

Dalam istilah perpajakan orang-orang ataupun pihak-pihak yang akan dikenakan pajak atau melakukan tindakan/kegiatan perpajakan disebut sebagai Wajib Pajak. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan hak dan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak, pembayar pajak maupun pemotong pajak. Pengertian wajib pajak ini menurut Achmad Tjahyono dalam bukunya yang berjudul Perpajakan (2005 : 41). Wajib pajak juga dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain:

- **Wajib Pajak Orang Pribadi Non Usahawan**
Adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia dan mempunyai penghasilan neto dalam satu tahun diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). PTKP pada tahun 2008 besarnya per tahun sebesar Rp. 13.200.000, sedangkan pada tahun 2009 dan seterusnya pemerintah menaikkan jumlah PTKP menjadi Rp. 15.840.000.
- **Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan**

Adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar Daerah Pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar Daerah Pabean

- **Wajib Pajak Badan**

Adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi social politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk badan lainnya termasuk reksadana. Dalam pengertian perkumpulan termasuk pula asosiasi, persatuan, perhimpunan, atau ikatan dari pihak-pihak yang mempunyai kepentingan yang sama.

- **Wajib Pajak Bendaharawan**

Adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau Lembaga Pemerintah, Lembaga Negara lainnya dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

Sedangkan menurut Mardiasmo (2006 : 20) menjelaskan pengertian wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan yang telah ditentukan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Dan dari penjelasan diatas dapat disimpulkan mengenai pengertian wajib pajak adalah badan ataupun orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan

peundang-undangan telah ditentukan untuk melaksanakan segala kewajiban dan hak dalam bidang perpajakan, yang termasuk tidak hanya pemungut pajak atau pemotong pajaka melainkan pembayar pajak juga termasuk didalamnya.

D. Metodologi Pengamatan

a. Lokasi Pengamatan

Pengamatan ini dilakukan di Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman Jl. Ringroad Utara No. 10 Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta 5582, (0274) 4333940 Fax (0274) 4333957.,

Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan:

- Terdapat masalah yang ingin dikaji dan diamati sesuai dengan judul pengamatan, karena kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat/rakyat banyak. Maka dari itu penulis mengambil judul “ Prosedur dan Manfaat Pembuatan NPWP bagi WP di Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman” agar dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi dalam pembuatan NPWP.
- Pengamat memperoleh izin dalam melaksanakan pengamatan sehingga memungkinkan pengamat untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dan diperlukan.
- Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis.

b. Jenis Pengamatan

Dalam pengamatan ini dapat dikategorikan sebagai pengamatan yang menggunakan strategi Pengamatan Deskriptif dimana jenis pengamatan yang memaparkan, menafsirkan, menganalisa data yang ada. Pengamat menekankan pada catatan dengan kalimat yang terperinci,

lengkap dan mendalam yang menggambarkan situasi sebenarnya guna mendukung penyajian data. Jadi pengamat mencoba mendalami, menyelami dan mengemukakan fakta-fakta atau permasalahan yang dihadapi kemudian dapat dipaparkan kembali data-data yang telah terkumpul melalui analisa dan penafsiran yang menggunakan pendekatan Kualitatif (Hadari Nawawi, 1995:64). Pendekatan kualitatif adalah prosedur pengamatan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang diamati (Bogdan dan Taylor, 1975:5).

Bentuk pengamatan yang terjadi yaitu Kasus Tunggal, dimana kegiatan pengamatan ini hanya terjadi pada satu instansi yang terkait yaitu Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman. Dan hubungan kerjasama yang terjadi hanyalah antara dari pihak instansi DJP dengan WP atau masyarakat yang membutuhkan NPWP.

c. Sumber Data

❖ Sumber Data merupakan hal yang sangat penting bagi pengamat karena ketetapan memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketetapan dan kekayaan data atau kedalaman informasi yang diperoleh (H.B Sutopo, 2002:47). Sumber data yang digunakan dalam pengamatan ini adalah:

1. Informan

Jenis sumber data yang berupa manusia yang sering dikenal dengan sebagai responden dengan pengertian bahwa pengamat memiliki posisi lebih penting daripada responden yang sekedar memberi tanggapan pada apa yang diminta oleh pengamat. Yang dapat dijadikan sebagai responden/informan dalam pengamatan ini adalah:

- Bagian Pengelolaan Data dan Informasi yang mengolah semua jenis data-data yang masuk.
- Bagian Help Desk yang membantu memberikan informasi dan penjelasan kepada wajib pajak.
- Bagian Pelayanan yang mengurus dan melayani dalam kegiatan perpajakan
- Bagian Umum yang mengurus segala kegiatan kantor

2. Sumber Tertulis

Sumber tertulis merupakan bahan tertulis yang bergayutan dengan suatu peristiwa tertentu, namun dapat diartikan pula sebagai catatan rekaman yang lebih bersifat formal dan terencana dalam organisasi sebagai bagian dari mekanisme kegiatannya. Dalam pengamatan ini yang dapat dijadikan sebagai sumber data adalah :

- Sumber Arsip : Dengan cara mencari arsip-arsip yang berkaitan dengan sejarah dari DJP KPP Pratama Sleman, struktur organisasinya dan informasi tentang berbagai macam kegiatan yang dilakukan pada DJP KPP Pratama Sleman tersebut.
- Sumber buku : Dengan cara mencari buku-buku, literature untuk teori yang menunjang dan yang berisi tentang berbagai prosedur pembuatan NPWP di Kantor DJP KPP Pratama Sleman yang berlaku.

d. Teknik Pengumpulan data

Adapun tehnik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu :

a. Wawancara

Merupakan suatu metode pengumpulan berita, data, atau fakta di lapangan yang prosesnya dilakukan secara langsung dengan

bertatap muka langsung (face to face) dengan narasumber. Langkah ini termasuk salah satu teknik untuk memperoleh informasi dengan cara mewawancarai langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan di Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman untuk memperoleh data penunjang yang relevan.

b. Observasi

Yaitu metode atau cara-cara pengumpulan data dengan mengamati, melihat, mendengarkan dan menganalisis serta mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung terhadap kondisi dan kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran nyata Kantor DJP KPP Pratama Sleman.

c. Metode Kepustakaan

Yaitu segala usaha dan cara yang dilakukan oleh pengamat untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diamati dengan membaca, menelusuri serta menelaah buku pedoman, buku-buku ilmiah, laporan penelitian, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain serta dengan buku-buku lainnya sebagai referensi dan menggali teori-teori yang berkembang yang ada hubungannya dengan materi pengamatan, sehingga dapat dipercaya kebenarannya.

e. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam pengamatan ini adalah analisa kualitatif. Menurut Sofian Effendi dan Chris Manning (1989:263). "Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan".

BAB III

DESKRIPSI LEMBAGA / INSTANSI

A. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman

Sebagaimana telah diketahui, berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak dengan diubahnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 55/PMK.01/2007, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Yogyakarta Dua dipecah menjadi 3 (tiga) unit kantor yaitu KPP Pratama Sleman, KPP Pratama Wonosari, dan KPP Pratama Wates. Tepat pada tanggal 30 Oktober 2007 merupakan saat dimana beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak (KP) Pratama di lingkungan Kanwil DJP Daerah istimewa Yogyakarta. Adapun *Launching* kantor dilaksanakan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia yakni Ibu Sri Mulyani Indrawati pada tanggal 5 November 2007. Dan dari tanggal itulah KPP Pratama Sleman dinyatakan telah beroperasi dengan memperbaharui struktur organisasi sebagaimana KPP modern. Gedung kantor yang dipergunakan untuk operasional KPP Pratama Sleman menempati Lantai I dan Lantai IV Gedung Kanwil DJP D. I. Yogyakarta yang terletak di Jl. Ring Road Utara No. 10 Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta 55282, (0274) 4333940.

Reorganisasi kantor Direktorat Jenderal Pajak tersebut juga ditandai dengan adanya peleburan 3 unit kantor yang meliputi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB) serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa). Sehingga KPP Pratama Sleman selain merupakan pecahan dari KPP Yogyakarta Dua (KPP Induk) juga merupakan penggabungan dari KP PBB Sleman dan fungsi pemeriksaan dari Karikpa Yogyakarta. Sehingga sering terjadinya kendala dalam menjalankan tugas dari bagian pelayanan kepada wajib pajak karena koordinasi antar bagian ataupun seksi yang satu dengan yang lainnya belum dapat berjalan dengan baik..

Reorganisasi yang dilakukan oleh DJP yaitu dengan adanya Pembentukan KPP Modern. Dengan adanya Pembentukan KPP Modern ini bertujuan untuk mewujudkan adanya pelayanan prima kepada masyarakat luas khususnya bagi Wajib Pajak.

Adapun strategi pelayanan yang dijalankan oleh DJP dalam rangka menciptakan pelayanan prima dengan mewujudkan beberapa hal, antara lain :

1. Konsep *One Stop Service* yang ditunjang adanya *Account Representative* (AR) yang berfungsi sebagai *Liaison Officer* dari Wajib Pajak.
2. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
3. Sumber daya manusia yang professional yang dihasilkan dari *fit and proper test* dan terikat dengan kode etik.
4. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan lebih profesional dengan konsep spesialisasi.
5. Pelaksanaan *Good Governance* disemua lini sehingga dapat meminimalisasi terjadinya KKN.
6. Penerapan *punishment* baik untuk aparat maupun wajib pajak.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa KPP Pratama Sleman dibentuk menjadi kantor modern dikarenakan memiliki tujuan-tujuan yang strategis yang telah disesuaikan dengan visi dan misi yang dimiliki oleh DJP DIY dalam rangka mewujudkan *Good Governance*, meliputi :

- a. Peningkatan pelayanan
- b. Optimalisasi penerimaan pajak
- c. Menjamin kepercayaan publik dalam hal integritas dan kewajaran administrasi perpajakan
- d. Penerapan kewajaran, keadilan, dan prinsip kesamaan
- e. Optimalisasi terhadap masalah kecurangan pajak
- f. Meningkatkan produktifitas sumber daya manusia
- g. Meningkatkan motivasi, kompetensi dan keahlian pegawai.

Sistem Administrasi Modern di Kantor Wilayah DJP DIY dimulai pada Saat Mulai Operasi (SMO) tanggal 30 Oktober 2007, demikian juga dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Serta sarana administrasi

yang digunakan dalam hal menunjang terjadinya kelancaran tugas pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak serta pendukung pengawasan juga dibentuk secara baru, yaitu dengan menggunakan teknologi informasi “Sistem Manajemen Informasi dan Operasi Direktorat Jenderal Pajak” (SISMIOP DJP).

Letak wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman meliputi kabupaten Sleman yang terdiri dari 17 kecamatan, 86 kelurahan/desa dan 1212 dusun. Sedangkan jumlah wajib pajak yang telah terdaftar dan efektif sampai dengan tahun 2009 adalah sebagai berikut :

Tabel 1 : Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Per Desember 2009

No.	Wajib Pajak	Jumlah Terdaftar	Jumlah Efektif	Keterangan
1.	Badan	7285	7162	
2.	Orang Pribadi	83502	82993	
3.	PPH Pasal 25	1097	1061	Bendaharawan
4.	PKP	2970	2903	
5.	PBB	582011		

Sumber : Bagian Pengelolaan Data dan Informasi KPP Pratama Sleman

B. Visi dan Misi serta Motto Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman

a. Visi

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi

b. Misi

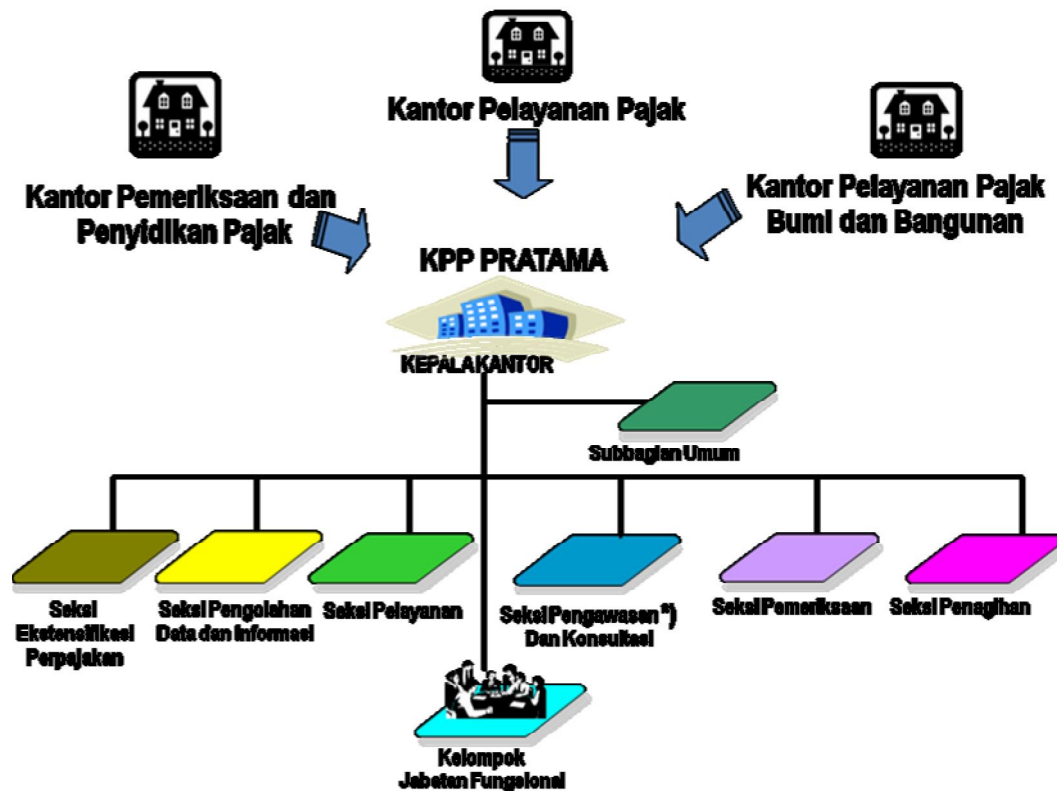
Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien

c. Motto

Sedangkan Motto Kabupaten Sleman yang dijadikan sebagai slogan bagi warga kota Sleman adalah “SLEMAN SEMBADA” (Sehat, Elok dan Edi, Makmur dan Merata, Bersih dan Berbudaya, Aman dan Adil, Damai dan Dinamis, Agamis).

C. Struktur Organisasi

BAGAN ORGANISASI KPP PRATAMA SLEMAN



***) Ada 4 (empat) Sekel Pengawasan Dan Konsultasi**

Sumber : Sub Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman

Struktur Organisasi dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman terdiri dari :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman

2. Sub Bagian Umum
 - a. Pelaksanaan Tata Usaha dan Kepegawaian
 - b. Pelaksana Keuangan
 - c. Pelaksanan Rumah Tangga
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Ekstensifikasi
5. Seksi Pemeriksaan dan Kelompok Fungsional
6. Seksi Penagihan
7. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi
 - a. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
 - b. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
 - c. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
 - d. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

• **Tabel 2 : Jumlah Sumber Daya Manusia**

No.	Seksi	Jumlah	Ket
1.	Kepala Kantor	1	
2.	Sub Bagian Umum	6	Termasuk 2 sekretaris, 2 bendahara
3.	Seksi Pelayanan	16	
4.	Seksi Ekstensifikasi	7	Termasuk 1 Fungsional Penilai
4.	Seksi Pemeriksaan	2	
5.	Seksi Penagihan	3	
6.	Seksi PDI	7	Termasuk 1 OC
7.	Seksi Waskon	33	Terdiri dari 4 seksi, 29 AR, 4 Pelaksana
8.	Kelompok Fungsional	17	7 Fungsional Pemeriksa,. 1 Pelaksana
	Jumlah	92	

Sumber : Bagian Umum KPP Pratama Sleman

Catatan : Jumlah di masing-masing seksi sudah termasuk kepala seksi

Berikut jumlah pegawai yang disesuaikan dengan:

Berdasarkan Jabatan :

Jumlah eselon III	: 1 orang
Jumlah Eselon IV	: 7 orang
Jumlah AR	: 29 orang
Jumlah Fungsional Pemeriksa	: 15 orang
Jumlah Fungsional Penilai	: 1 orang
Jumlah Pelaksana	: 39 orang
Jumlah	: 92 orang

Berdasarkan Tingkat Golongan :

Golongan IV	: 2 orang
Golongan III	: 55 orang
Golongan II	: 35 orang
Jumlah	: 92 orang

Berdasarkan Tingkat Pendidikan :

Pasca Sarjana	: 5 orang
Sarjana	: 40 orang
Diploma IV	: 1 orang
Diploma III	: 13 orang

Diploma II	: 1 orang
Diploma I	: 12 orang
SLTA	: 16 orang
SMP	: 3 orang
SD	: 1 orang
Jumlah	: 92 orang

Berdasarkan Jenis Kelamin :

Pegawai Perempuan	: 40 orang
Pegawai Laki-laki	: 52 orang
Jumlah	: 92 orang

D. Tugas dan Fungsi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman mempunyai tugas masing-masing di bagian dalam melaksanakan kegiatan melayani masyarakat yang ditunjang oleh kemampuan personal-personalnya, antara lain :

1. Kepala Kantor

Kepala kantor memiliki tugas :

- a. Mengkoordinasi pelaksanaan tugas para Kepala Seksi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman
- b. Mengkoordinasi tugas-tugas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Sleman sesuai dengan kebijakan, keputusan dan arahan dari Direktorat Jenderal Pajak.

2. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai fungsi antara lain :

- a. Pengurusan tata usaha dan kepegawaian melakukan urusan tata usaha kepegawaian dan laporan. Yang memilikin tugas dalam :
 - 1) Mengadministrasi dan mengarsipkan data-data yang berhubungan dengan urusan kepegawaian secara detail dan lengkap.
 - 2) Memuat semua catatan tentang kemajuan dan perkembangan pegawai.
 - 3) Merencanakan, membuat program seleksi penerimaan dan pengangkatan tenaga kerja khususnya sesuai dengan kebutuhan dari DJP.
 - 4) Mengurusi atas terlaksananya kegiatan dan program kerja.
- b. Pengurusan keuangan, melakukan urusan keuangan uang mempunyai tugas : Merencanakan dan menyusun program-program kerja (anggaran dana) yang berkaitan dengan urusan pengadaan dan pengadministrasian keuangan.
- c. Pengurusan rumah tangga dan perlengkapannya serta melaksanakan urusan rumah tangga dan menyiapkan perlengkapan yang diperlukan, yang mempunyai tugas :
 - 1) Memimpin penyusunan program, penyusunan system dan prosedur untuk melaksanakan kegiatan.
 - 2) Mengusahakan pengadaan peralatan kantor berdasarkan kebutuhan dari masing-masing seksi.

3. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas yaitu :

- a. Melakukan pengurusan pendaftaran wajib pajak, tata usaha penerimaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak.

- b. Melakukan urusan penerbitan Surat ketetapan pajak dan kearsipan berkas wajib pajak.
- c. Melakukan urusan penerimaan surat pemberitahuan (SPT) masa atau tahunan, dan surat-surat wajib pajak lainnya serta melakukan urusan penata usahaan pendaftaran, pemindahan dan pencabutan identitas wajib pajak.
- d. Melakukan urusan penelitian SPT PPh dan penyelesaian penundaan penyampaian SPT Tahunan PPh.
- e. Melakukan urusan tata usaha penerbitan surat ketetapan pajak (SKP) dan kearsipan berkas wajib pajak.

4. Seksi Ekstensifikasi

Tugas dari Seksi Ektensifikasi antara lain :

- a. Melakukan urusan pendataan Wajib Pajak.
- b. Melakukan urusan penambahan jumlah wajib pajak.
- c. Melakukan urusan penghapusan nomor pokok wajib pajak.
- d. Melakukan urusan pencabutan nomor pokok wajib pajak.

5. Seksi Pemeriksaan dan Kelompok Fungsional

Dalam melaksanakan tugasnya, seksi pemeriksaan dan kelompok fungsional mempunyai fungsi yang sama, yaitu :

- a. Penatausahaan pemeriksaan pajak.
- b. Menyelesaikan keberatan pajak.
- c. Menyelesaikan perselisihan pajak.

Sedangkan tugas dari seksi pemeriksaan dan kelompok fungsional adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan urusan tata usaha, penyusunan laporan penerimaan, buku retribusi, membuat register pemindahan buku, mengolah dan menata usahakan bermacam-macam penerimaan pajak serta menyiapkan surat pengembalian kelebihan pembayaran pajak dan

surat perintah kelebihan pajak, serta melakukan rekonsiliasi penerimaan pajak, pengolahan dan penyaluran surat setoran pajak.

- 2) Menyelesaikan keberatan dan perselisihan PPh Orang Pribadi maupun Badan.
- 3) Menyelesaikan keberatan dan perselisihan pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) dan pajak tidak langsung lainnya.

6. Seksi Penagihan

Fungsi dari Seksi Penagihan dalam menjalankan tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Penataan dan pengolahan surat setoran pajak.
- b. Penatausahaan utang pajak.
- c. Penyiapan surat teguran dan pengurusan tagihan pajak.

Sedangkan tugas dari Seksi Penagihan antara lain :

- 1) Melakukan urusan tata usaha piutang dan tunggakan pajak.
- 2) Mempersiapkan surat teguran dan melakukan penagihan paksaan.

7. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Penyajian Informasi memiliki tugas antara lain:

- a. Melakukan urusan pengolahan data dan penyajian informasi.
- b. Melakukan penggalan potensi pajak dan mencari data untuk ekstensifikasi wajib pajak serta menyusun monografi pajak.

8. Seksi Waskon (Pengawasan dan Konsultasi Wajib Pajak)

Bagian ini memiliki tugas dalam : melakukan pengawasan, pelayanan konsultasi perpajakan kepada masyarakat, pengamatan potensi perpajakan wilayah dan membantu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan KPP BB (Bumi dan Bnagunan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Prosedur Pembuatan NPWP yang Dilakukan Oleh DJP KPP Pratama Sleman

Dalam tata cara ataupun proses dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak yang dilaksanakan oleh Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman telah diatur sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 44/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Aturan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak dan atau Pengusaha Kena Pajak. Dengan dikeluarkannya peraturan ini bertujuan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan dalam rangka pelaksanaan Pasal 9 Peraturan Menteri Keuangan Nomor [0020/PMK.03/28](#) tentang Jangka Waktu Pendaftaran dan Pelaporan Kegiatan Usaha, Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak. Dan dari peraturan ini telah dijelaskan bagaimana proses ataupun alur pembuatan NPWP sesuai dengan yaitu :

1. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan NPWP.
2. Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau melakukan pekerjaan bebas termasuk Wajib Pajak orang pribadi pengusaha

tertentu dan Wajib Pajak badan, wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP paling lama 1 (satu) bulan setelah saat usaha mulai dijalankan.

3. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas, apabila jumlah penghasilannya sampai dengan suatu bulan yang disetahunkan telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak, wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP paling lama pada akhir bulan berikutnya.
4. Wajib Pajak orang pribadi selain Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada nomor 2 dan 3, dapat mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
5. Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada nomor 2 dan memenuhi ketentuan sebagai PKP, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP sebelum melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak.
6. Pengusaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam [Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983](#) tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan [Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000](#), yang:
 - a. Memilih sebagai PKP, atau
 - b. Tidak memilih sebagai PKP tetapi sampai dengan suatu bulan dalam suatu tahun buku jumlah nilai peredaran bruto atas penyerahan Barang Kena Pajak atau penyerahan Jasa Kena Pajak telah melampaui batasan yang ditentukan sebagai Pengusaha Kecil wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP paling lama akhir bulan berikutnya
7. Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada nomor 1, 2, 3, 5, dan 6 diterbitkan NPWP dan/atau dikukuhkan sebagai PKP secara jabatan.

8. Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP ke KPP/KP4/KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
9. Wajib Pajak orang pribadi pengusaha tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) selain mendaftarkan diri ke KPP/KP4/KP2KP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga mendaftarkan diri ke KPP/KP4/KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat-tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.
10. Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (5) dan ayat (6) melaporkan usahanya ke KPP/KP4/KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan perpajakan.
11. Dalam hal tempat tinggal atau tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak berada dalam 2 (dua) atau lebih wilayah kerja KPP, Direktur Jenderal Pajak dapat menetapkan KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
12. Wajib Pajak atau orang yang diberi kuasa khusus yang mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dan/atau Pengusaha yang melaporkan kegiatan usaha untuk dikukuhkan sebagai PKP wajib mengisi, menandatangani, dan menyampaikan permohonan pendaftaran NPWP dan/atau permohonan pengukuhan PKP ke KPP/KP4/KP2KP.
13. Berdasarkan permohonan sebagaimana yang dimaksudkan nomor 12 :
 - a. KPP menerbitkan NPWP dan SKT dan atau SPPKP, atau
 - b. KP4/KP2KP member Bukti Pendaftaran Wajib Pajak dan atau Bukti Pelaporan PKP, paling lama satu hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap.

Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak ini dibatasi oleh Direktorat Jenderal Pajak. Bagi wajib pajak orang pribadi yang dalam satu tahun telah memiliki penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak selambat-lambatnya akhir tahun yang bersangkutan harus segera mendaftarkan NPWP. Sedangkan untuk wajib pajak badan yang didirikan pada suatu tahun setelah diterbitkannya Akta Pendirian Badan Usaha oleh seorang Notaris (sebelum didaftarkan ke Panitera Pengadilan Negeri) maka pengurus dari badan tersebut harus segera mendaftarkan NPWP meskipun badan usaha tersebut akan menderita kerugian. Sedangkan dalam pengajuan NPPKP dapat dilakukan sekaligus dengan permohonan pengajuan pembuatan NPWP.

Dari hasil wawancara pengamat dengan salah satu pegawai Kantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Sleman di Bagian Pelayanan yang paham tentang prosedur dalam pembuatan NPWP yang telah dilaksanakan pada tanggal 28 April 2010 mengenai bagaimana prosedur dan manfaat NPWP bagi wajib pajak, dari hasil wawancara ini pengamat dapat menjelaskannya secara terperinci, yaitu :

- a. Langkah awal yang dilakukan oleh wajib pajak dalam pembuatan NPWP adalah dengan melengkapi persyaratan-persyaratan ataupun melengkapi lampiran-lampiran yang diperlukan serta mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan, adapun syarat-syarat lampiran yang diperlukan yaitu :
 1. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi / Karyawan :
 - Mengisi formulir pendaftaran NPWP orang pribadi atau karyawan
 - Fotocopy KTP yang masih berlaku
 - Surat keterangan kerja atau fotocopy SK bagi PNS

2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi / Usahawan

- Mengisi formulir pendaftaran NPWP orang pribadi atau usahawan
- Fotocopy KTP yang masih berlaku
- Ijin Usaha
- Surat pernyataan kegiatan atau kedudukan usaha bermeterai 6000 (Bagi yang belum memiliki ijin usaha)

3. Bagi Wajib Pajak Badan Hukum

- Mengisi formulir pendaftaran NPWP badan hukum
- Fotocopy Akte Pendirian dari Notaris
- Fotocopy NPWP orang pribadi dari pimpinan atau direktur
- Fotocopy KTP pimpinan atau direktur yang masih berlaku
- Ijin Usaha / HO (Surat Ijin Gangguan)
- Surat pernyataan kegiatan atau kedudukan usaha bermeterai 6000 (Bagi yang belum memiliki ijin usaha)

4. Bagi Wajib Pajak Pemungut / Bendaharawan

- Mengisi formulir pendaftaran NPWP untuk bendaharawan
- Fotocopy KTP yang masih berlaku
- Fotocopy SK pengangkatan / penunjukan sebagai Bendaharawan dari Instansi yang terkait

b. Penyerahan Berkas-Berkas dan Formulir Pendaftaran

Para calon wajib pajak ataupun para pendaftar yang telah melengkapi segala persyaratan-persyaratan (baik persyaratan pendaftaran bagi wajib orang pribadi/karyawan, orang pribadi/usahaan, wajib pajak badan hukum dan wajib pajak pemungut/bendaharawan) dan telah mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan yang sekiranya dirasa telah lengkap, maka wajib pajak harus segera menyerahkan formulir dan berkas-berkas tersebut ke bagian loket.

c. Tahap Pengecekan Berkas-berkas

Bagian loket yang telah menerima berkas dan formulir pendaftaran dari para calon wajib pajak ataupun para pendaftar, kemudian menyerahkan segala berkas dan formulir tersebut ke bagian pelayanan agar dapat segera mengecek segala kelengkapan berkas dan formulir pendaftaran tersebut dan apabila terdapat kekurangan atau kesalahan dalam persyaratan ataupun pengisian formulir pendaftaran supaya segera dapat dilengkapi dan diperbaiki sehingga tidak mempersulit atau memperlambat dalam tahap pemrosesan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak.

d. Tahap Pemrosesan

Setelah semua persyaratan dan formulir dirasa telah lengkap dan benar maka pihak pelayanan segera memproses pembuatan kartu NPWP bagi wajib pajak, langkah pertama yang dilakukan adalah mengentry data dari calon wajib pajak atau pendaftar kemudian data dari calon wajib pajak itu akan diawasi oleh pihak AR yang bertugas mengawasi tentang kebenaran dari data tersebut agar tidak terjadi pemalsuan data, dan data yang telah dientry tersebut serasa telah lengkap kemudian pihak pelayanan segera mencetakkan kartu NPWP bagi wajib pajak. Setelah selesai pencetakkan NPWP pihak pelayanan menerbitkan Surat Keterangan Terdaftar 2 lembar (yang asli), kemudian menyerahkannya kepada wajib pajak 1 lembar, sedangkan yang 1 lembar dijadikan arsip dan berkas permohonan induk berkas (map induk) yang kemudian disimpan di seksi pelayanan sebagai arsip pelayanan.

Setelah semua tahap itu selesai dilaksanakan dan kartu NPWP telah diterbitkan maka pendaftar telah sah dinyatakan menjadi seorang wajib pajak yang memiliki NPWP dan memiliki kewajiban. Beberapa hal kewajiban yang harus dijalankan, adalah:

1. Pembayaran pajak

Wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, akan dilakukan penagihan pajak. Penagihan ini akan dilakukan apabila wajib pajak itu sendiri tidak membayarkan pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Proses penagihan dimulai dengan memberikan surat teguran dan dilanjutkan dengan surat paksaan apabila wajib pajak tetap tidak mau membayar tagihan pajaknya maka dapat dilakukan penyitaan dan pelelangan terhadap harta wajib pajak yang disita tersebut untuk melunasi pajak yang tidak ataupun belum terbayar.

2. Pelaporan Laporan Keuangan

Bagi wajib pajak orang pribadi/pegawai wajib melaporkan laporan SPT tahunan, sedangkan bagi wajib pajak usahawan harus melaporkan laporan SPT bulanan dan tahunan. Pelaporan SPT ini berfungsi sebagai saran bagi wajib pajak dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak baik yang dilakukan wajib pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak yang ditunjuk.

3. Pemotongan / Pemungutan PPh dan PPN

Selain pembayaran pajak bulanan yang dilakukan sendiri, ada pula pembayaran bulanan yang dilakukan menggunakan mekanisme pemotongan / pemungutan oleh pihak ketiga. Contohnya pihak pemberi penghasilan yang ditunjuk sebagai pemotong sehubungan dengan penghasilan yang telah diterima oleh wajib pajak, pihak yang ditunjuk sehubungan dengan pembayaran atas penyerahan barang, impor barang dan kegiatan usaha dibidang-bidang tertentu dsb.

Berikut adalah data 25 wajib pajak terbesar yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta yang diperoleh dari Kantor DJP DIY KPP Yogyakarta dua, yaitu :

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan dalam rangka meningkatkan pelayanan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri dan melaporkan kegiatan usahanya melalui jaringan informasi yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak, Maka Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan peraturan Nomor 24/PJ/2009 tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP dan atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan atau Pengusaha Kena Pajak dengan System E-Registration. System e-registration adalah system pendaftaran wajib pajak dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan kantor Direktorat Jenderal Pajak. Dengan system ini wajib pajak dapat mendaftarkan diri secara online sesuai dengan prosedur yang ada di setiap kantor pelayanan pajak dengan mengisi formulir pendaftaran, kemudian wajib pajak mencetak SKTS (Surat keterangan Terdaftar Sementara) melalui system e-registration yang menyatakan bahwa wajib pajak telah terdaftar di KPP tertentu yang berisikan NPWP dan identitas lainnya serta kewajiban perpajakan wajib pajak yang bersifat sementara. SKTS berlaku terhitung sejak pendaftaran melalui system e-registrasi dilakukan sampai diterbitkannya SKT oleh KPP tempat wajib pajak mendaftar. SKTS hanya berlaku untuk melakukan pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain.

Kemudian atas permohonan wajib pajak untuk memperoleh NPWP maka KPP tempat wajib pajak mendaftar wajib menerbitkan SKT, kartu NPWP dan SPPKP. Penerbitan SKT, kartu NPWP dan SPPKP harus dilakukan pihak KPP paling lama 1 hari kerja sejak adanya informasi pendaftaran melalui system e-registration diterima di KPP tersebut(sepanjang pengisian formulir pendaftaran dalam system e-registration diisi secara lengkap). Dan apabila Proses penerbitan NPWP telah selesai, maka pihak KPP akan mengirimkan pemberitahuan kepada wajib pajak melalui system e-registration.

B. Kendala Dalam Pembuatan NPWP di Kantor DJP KPP Pratama Sleman

Dalam pelaksanaan pembuatan NPWP, sering sekali karyawan / pegawai / auditor menemui kendala-kendala yang dapat mengganggu serta memperlambat jalan kerjanya dalam proses pembuatan NPWP. Hambatan-hambatan yang biasanya dan sering terjadi adalah :

1. Kurangnya jumlah SDM yang dimiliki

Banyaknya jumlah pendaftar yang berminat atau berkeinginan untuk memiliki NPWP, membuat Kantor DJP KPP Pratama Sleman merasa kwalahan dalam melayani para pendaftar, dikarenakan kurangnya jumlah karyawan yang berada di bagian pelayanan. Sehingga ini juga termasuk faktor penghambat yang membuat proses pembuatan NPWP menjadi lamban.

2. Formulir dan berkas yang kurang lengkap / jelas

Kurangnya pengetahuan dan pemahaman para pendaftar tentang kelengkapan serta kejelasan dalam pengisian formulir pendaftaran serta syarat-syarat yang harus dilengkapi untuk dikumpulkan bersamaan dengan formulir pendaftaran untuk mendaftarkan NPWP, sering kali membuat para pendaftar bingung dalam melengkapi formulir tersebut sehingga pegawai bidang pelayanan harus mengembalikan formulir dan berkas-berkas tersebut kepada para pendaftar untuk dicek dan dilengkapi kembali, setelah itu baru bias diproses.

3. System komputerisasi yang sering eror

Dalam pembuatan NPWP sekarang menggunakan system komputerisasi, yang mana semua data diolah didalam komputer menggunakan system yang telah dibuat oleh Kantor DJP dan diawasi

oleh Kantor Pusat, agar mempermudah dalam pembuatan NPWP yang tidak memerlukan waktu lama untuk membuatnya. Namun sering kali system mengalami eror sehingga hal ini menghambat dalam proses pembuatan NPWP.

C. Upaya dari Kantor DJP KPP Pratama Sleman Dalam Mengatasi Kendala Yang Terjadi

Demi kelancaran, keefisienan dan keefektifan dalam pembuatan NPWP, maka pihak Kantor DJP KPP Pratama Sleman melakukan beberapa upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang ditemui, yaitu:

1. Pihak Kantor DJP KPP Pratama Sleman mengadakan pembukaan lowongan pekerjaan atau merekrut pegawai (Outsourcing) untuk menambah jumlah pegawai/karyawan bagian pelayanan yang menangani masalah tentang NPWP agar dalam proses pembuatan NPWP menjadi lebih efisien dan efektif.
2. Pihak Kantor DJP KPP Pratama Sleman menyediakan bagian Help Desk untuk membantu para pendaftar memberikan pengarahan tentang syarat-syarat dan pengisian formulir pendaftaran NPWP apabila pendaftar masih belum paham dan mengerti tentang kelengkapan syarat-syarat dan cara pengisian formulir pendaftaran, sehingga pendaftar tidak perlu harus menerima kembali berkas-berkas yang telah diajukan untuk mengecek ulang dan melengkapi berkas-berkas yang kurang.
3. Disediakan OC dimana bagian OC ini merupakan terdiri dari karyawan yang ahli dalam bidang IT dan mengerti benar tentang system komputerisasi yang dipakai oleh DJP KPP Pratama Sleman dalam pembuatan NPWP, sehingga apabila system mengalami eror pihak OC bisa segera membenahi kesalahan atau kerusakan yang

terjadi pada system dan tidak perlu menunggu dari pihak kanyor pusat untuk membenahinya karena dapat memakan waktu dan agar proses pembuatan NPWP dapat berjalan kembali.

D. Manfaat yang Diperoleh Wajib Pajak Setelah Memperoleh NPWP

Bagi pemerintah NPWP merupakan alat di dalam pencapaian tujuan untuk mendapatkan penerimaan negara, baik yang secara langsung ataupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan. Selain itu NPWP juga berguna untuk sebagai identitas diri oleh wajib pajaknya guna dalam menjaga ketertiban pembayaran dan kegiatan administrasi perpajakan, serta dari NPWP pemerintah juga dapat melihat ada atau tidaknya korupsi yang dapat dilakukan oleh wajib pajak yang dapat merugikan negara. Namun NPWP seutuhnya tidak hanya bermanfaat bagi pemerintah saja, melainkan bagi wajib pajaknya juga. Dan disini akan dijelaskan apa saja manfaat NPWP bagi wajib pajak yaitu :

1. Mendapat fasilitas sunset policy

Yaitu merupakan fasilitas 'pengampunan pajak terbatas'. Orang pribadi yang mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP di tahun 2008 diberikan fasilitas pembebasan atas sanksi bunga atas pajak yang kurang dibayar apabila mereka mau melaporkan dan membayarkan pajak yang selama ini tidak atau kurang dibayarkan. Dan fasilitas ini akan diperpanjang jangka waktunya.

2. Penerapan diskriminasi tariff pemotongan Pajak Penghasilan (PPh).

Akan ada perbedaan pengenaan tariff pemotongan PPh antara orang pribadi yang memiliki NPWP dengan orang pribadi yang tidak memiliki NPWP berdasarkan RUU PPh yang akan segera disahkan. Jika tidak memiliki NPWP, maka pemotongan PPh-nya akan dilakukan dengan tariff yang lebih besar 20% dibandingkan jika memiliki

NPWP. Tentu saja hal ini akan juga diterapkan di dalam pemotongan PPh pasal 21 atas gaji yang dibayarkan oleh pemberi kerja

3. Untuk syarat dalam pembuatan surat ijin usaha.
Dalam pembuatan surat ijin usaha akan dipermudah dalam proses pembuatannya apabila telah memiliki NPWP dan tidak dipersulit untuk mendapatkan surat ijin tersebut.
4. Syarat dalam mengajukan pinjaman ke Bank
Sebagai syarat dalam setiap pengajuan peminjaman uang di bank atau lembaga pembiayaan setiap calon peminjam harus memiliki NPWP. Namun tidak semua pengajuan peminjaman uang di bank atau lembaga pembiayaan harus memiliki NPWP, ini hanya dikhususkan bagi peminjam yang akan mengajukan peminjaman uang di Bank sebesar diatas 50 juta maka peminjam harus memiliki NPWP.
5. Bebas biaya fiscal apabila pergi keluar negeri.
Setiap warga negara yang akan bepergian ataupun pergi ke Luar Negeri maka mereka akan dikenakan pajak biaya fiscal. Namun apabila warga negara tersebut telah memiliki NPWP, pajak biaya fiscal tersebut akan dibebaskan. Inilah salah satu manfaat dan keuntungan dari kepemilikan NPWP.
6. Persyaratan dalam hal jual beli tanah.
7. Syarat dalam mengikuti Tender/Proyek Pemerintah dan rekanan Pemerintah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pengamatan yang telah dilakukan oleh pengamat dan dari pembahasan sebelumnya, maka pengamat dapat mengambil kesimpulan tentang prosedur dan manfaat pembuatan NPWP adalah :

- a. Terdapat beberapa langkah dalam pembuatan NPWP, antara lain :
 1. Langkah pertama yang dilakukan oleh wajib pajak adalah mengisi formulir pendaftaran NPWP serta melengkapi lampiran-lampiran yang disesuaikan dengan jenis NPWP yang akan dibuat.
 2. Menyerahkan formulir pendaftaran dan lampiran-lampiran (yang disesuaikan dengan jenis NPWP yang akan dibuat, yaitu NPWP wajib pajak orang pribadi/karyawan, orang pribadi/usahawan, wajib pajak badan hukum, serta wajib pajak pemungut/bendaharawan) ke bagian loket pelayanan.
 3. Langkah berikutnya adalah tahap pengecekan formulir pendaftaran dan kelengkapan lampiran-lampiran yang diperlukan sesuai jenis NPWP yang akan dibuat/diproses dan dilakukan bagian pelayanan. Agar apabila ada kesalahan atau kekurangan dapat segera dibenahi dan dilengkapi.
 4. Tahap yang terakhir adalah tahap pemrosesan pembuatan NPWP dimana dari semua persyaratan dan formulir yang telah lengkap segera diproses dari pihak pelayanan dengan memasukkan/mengentry data-data dari wajib pajak ke dalam system komputerisasi yang kemudian akan diawasi oleh pihak AR tentang kebenaran data wajib pajak, setelah data-data yang diperlukan telah dientry maka bagian pelayanan segera mencetakkan kartu NPWP.

Setelah seorang pendaftar telah dinyatakan sebagai wajib pajak maka wajib pajak harus melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, yaitu :

1. Kewajiban Pembayaran Pajak dimana wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan apabila tidak melaksanakannya maka akan dilakukan penagihan pajak dengan mengeluarkan surat teguran kemudian dilanjutkan surat paksaan dan apabila tetap tidak mau membayar maka akan dilakukan penyitaandan pelelangan harta wajib pajak.
2. Kewajiban Melaporkan Laporan Keuangan yang berfungsi sebagai sarana dalam melaporkan dan mempertanggung jawabkan jumlah pajak terhutang.
3. Kewajiban Pemotongan/pemungutan PPh dan PPN yang dilakukan diri sendiri atau dapat dilakukan oleh pihak ketiga.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan demi kemudahan pelayanan kepada wajib pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan peraturan baru Nomor 24/PT/2009 dimana pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara *system e-registration*. Yang dimaksud dengan *system e-registration* adalah *system* pendaftaran NPWP yang dilakukan oleh wajib pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini lebih mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan NPWP bagi mereka yang tidak bias mendaftarkan diri ke KPP stempat, dan salah satu cara pemerintah dalam menggalakkan program NPWP yang telah dijalankan.

Dalam pembuatan NPWP ini juga sering terdapat kendala-kendala yang dapat menghambat dan memperlambat dalam proses pembuatannya, namun pihak Kantor DJP KPP Pratama Sleman telah menyiapkan upaya-upaya untuk mengatasi kendala yang terjadi. kendala yang sering terjadi serta upaya yang dilakukan oleh pihak DJP KPP Pratama Sleman yaitu :

1. Kurangnya Jumlah SDM yang dimiliki oleh kantor DJP KPP Pratama Sleman yang menangani tentang pembuatan NPWP sehingga menghambat dan memperlambat dalam proses pelayanannya. Dan upaya yang dilakukan Kantor DJP KPP Pratama Sleman adalah dengan membuka lowongan pekerjaan atau merekrut pegawai yang bisa menangani tentang NPWP agar dapat lebih efektif dan efisien waktu dalam melayani para calon wajib pajak yang ingin mendaftar.
2. Pihak pendaftar yang kurang memahami dan mengerti tentang kejelasan dalam pengisian formulir pendaftaran serta kelengkapan lampiran-lampiran apa saja yang diperlukan dalam pengajuan pembuatan NPWP. Namun hal ini telah diantisipasi oleh pihak DJP KPP Pratama Sleman dengan menyediakan pihak Help Desk yang akan membantu para pendaftar dalam memberikan penjelasan tentang tata cara pengisian formulir pendaftaran dan apa saja kelengkapan lampiran-lampiran yang diperlukan.
3. Kendala yang lain adalah system komputerisasi yang sering eror, Kantor DJP KPP Pratama Sleman menggunakan system komputerisasi yang akan mempermudah dalam melayani wajib pajak dalam pembuatan NPWP, tetapi hal ini bisa terhambat apabila system mengalami kerusakan atau eror namun hal ini telah diatasi dengan menyediakan OC dimana OC adalah pihak yang ahli dalam IT dan mengerti tentang system komputerisasi yang digunakan oleh pihak DJP KPP Pratama Sleman sehingga apabila terjadi keerroran dapat segera diperbaiki/teratasi.

NPWP sendiri memiliki manfaat baik bagi pemerintah maupun bagi Wajib Pajak. Bagi pemerintah NPWP bermanfaat dalam mendapatkan penerimaan Negara baik yang secara langsung maupun tidak langsung, serta

guna menjaga ketertiban pembayaran dan kegiatan administrasi perpajakan, sedangkan bagi wajib pajak manfaatnya yaitu :

1. Wajib pajak mendapat fasilitas “Sunset Policy”,
2. Mendapat pembedaan pemotongan tariff pemotongan PPh,
3. Dipermudah dalam pengajuan pinjaman ke Bank bagi pengajuan peminjaman uang sebesar diatas 50 juta,
4. Dipermudah dalam pembuatan surat ijin usaha,
5. Bebas biaya fiscal apabila pergi keluar negeri,
6. Memudahkan para pengusaha yang akan mengikuti proyek yang diadakan oleh Pemerintah,
7. Mempermudah dalam kegiatan jual beli tanah.

B. Saran

1. Kurangnya pengetahuan dan kejelasan yang dimiliki oleh wajib pajak/pendaftar, sering membuat mereka bingung tentang tata cara pengisian formulir pendaftaran dan lampiran-lampiran yang diperlukan. Maka Pihak DJP KPP Pratama Sleman hendaknya membuat iklan tentang tata cara pengisian formulir dan penjelasan mengenai lampiran-lampiran yang diperlukan dalam pembuatan NPWP, sehingga wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam mengajukan pembuatan NPWP serta dapat menghindari terjadinya kesalahan atau kekeliruan dalam pendaftaran.
2. Tempat pelayanan dalam pembuatan NPWP yang kurang luas dan penempatan pengambilan kartu npwp yang hanya ruangan seadanya, membuat para wajib pajak merasa kurang nyaman dan bingung dalam mengurus kartu NPWP. Sehingga Kantor DJP KPP Pratama Sleman perlu mengadakan adanya renovasi ruangan dengan memperluas ruang pelayanan dikhususkan dalam pembuatan NPWP agar dapat memberikan rasa kenyamanan bagi wajib pajak yang ingin mendaftar dan mengambil kartu NPWP yang telah jadi.

DAFTAR PUSTAKA

- H.B Soetopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Dasar teori dan terapannya dalam penelitian)* .Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan (Edisi Revisi 2006)*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Moekijat. 1984. *Kamus Management*. Bandung : Alumni.
- Resmi Siti. 1994. *Perpajakan Teori dan Kasus (Edisi 4)*. Jakarta : Salemba Empat.
- The Liang Gie . 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran (Dictionari of Office Management)*. Jogjakarta : Nur Cahaya.
- Suandi, Early. 1990. *Perpajakan (Edisi 2)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Winardi. 1990. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung : Mandar Maju.

Sumber Lain :

- Departemen Keuangan RI DJP. *Panduan Hak dan Kewajiban NPWP*.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 41/PJ/2009.
- Surat Direktur Jenderal Pajak Nomor S-470/PJ.332/2001.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-59/PJ/2007.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-69/PJ/2009.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-332/PJ/2009.