BAB III

METODE PENULISAN

3.1. Sumber Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) metode pengumpulan data yaitu:

a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber yang berkompeten memahami permasalahan.
b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan keberatan dan banding di bidang perpajakan.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

   Studi Pustaka yang digunakan dengan membaca buku-buku yang ada hubungannya dengan judul dan masalah yang ada di dalam laporan akhir untuk memperoleh data yang berkaitan dengan landasan teori dan melengkapi isi laporan.

2. Observasi

   Yaitu metode penelitian dengan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang berhubungan dengan penelitian dengan maksud untuk mengetahui keadaan sesungguhnya dan memperoleh data yang lebih akurat dan jelas.

3.3. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro

Wilayah Propinsi Lampung sebelumnya hanya memiliki satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), yaitu KPP Bandar Lampung yang berlokasi di Bandar Lampung. Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia yang cukup pesat dengan tumbuhnya sentra-sentra perekonomian baru di Kabupaten Metro, maka pada pertengahan tahun 1992 di bangun KPP Metro setelah mengalami beberapa kali perubahan dan reorganisasi terakhir menempati di Jalan AR Prawiranegara No. 66 Metro, dengan berbagai wilayah kerja meliputi:

1. Kota Metro.
2. Kabupaten Lampung Tengah.
3. Kabupaten Lampung Timur.

3.3.1. Sejarah Singkat Pendirian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 94 / KMK.01 / 1994 tanggal 20 Maret 1994 serta persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dalam surat Nomor B / 443 / 1 / 1992, 1 Mei 1992, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Metro, mengingat:

1. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1974, tentang Pokok-Pokok Organisasi Departemen.

2. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 / M / Tahun 1993.
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1984, tentang Susunan Organisasi Departemen sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 104 Tahun 1993.
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor Kep-104 / MK / 6 / 4 / 75, tentang Organisasi dan tata kerja Departemen Keuangan sebagaimana telah diubah atau ditambah terakhir dengan Keputusan Menteri Keungan Nomor 82 / KMK.01 / 94.

Dengan telah didirikan Kantor Pelayanan Pajak Metro maka diharapkan tujuan untuk menyediakan pembiayaan bagi usaha-usaha pelaksanaan pembangunan dan turut mengembangkan pertumbuhan ekonomi dalam rangka menunjang Pembangunan Nasional dapat dipenuhi.

Sebelum berdirinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Metro, wilayah kerja KPP Metro merupakan daerah wewenang Kantor Inspeksi Pajak Teluk Betung yang berkedudukan di Bandar Lampung, dan sekarang KPP Metro mempunyai daerah wewenang yang meliputi daerah Kabupaten Metro, Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Timur.

Pada tahun 1985 sampai tahun 1989 Kantor Pelayanan Pajak Metro bertempat di jalan Tongkol Nomor 28 Kota Metro dengan status gedung milik sendiri dan mampu menampung seluruh aktivitas kantor pada waktu itu.

Dalam perkembangan selanjutnya Kantor Pelayanan Pajak Metro di bagi dalam dua tempat karena tidak tertampung oleh adanya penambahan pegawai negeri, sebagian pegawainya menempati kantor di jalan Tongkol Nomor 28 Kota Metro (kantor sendiri) dan sebagian lagi menempati kantor dijalan hasanudin Nomor 191 dengan status menyewa, selanjutnya pada 1 April 1955 Kantor Pelayanan Pajak Metro menempati gedung sendiri yang bertempat di jalan Unyi Nomor 66 (Sekarang jalan AR. Prawiranegara No. 66) Kota Metro, serta di resmikan pada tanggal 26 Mei 1995 dengan status milik sendiri.

3.3.2. Tugas dan Susunan Organisasi KPP Metro.

Berikut ini adalah tugas masing-masing seksi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Metro.

a. Sub Bagian Umum
    1. mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian keuangan.
    2. mengurus rumah tangga serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.
b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
    1. Pengumpulan dan Pengolahan Data
    2. Penyajian informasi perpajakan
    3. Perekaman dokumen perpajakan
    4. Pelayanan dukungan teknis komputer
    5. Pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filing serta penyiapan laporan kinerja.
c. Seksi Pelayanan
    1. Melaksanakan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
    2. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan

3. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

d. Seksi Penagihan

1. Penatausahaan piutang pajak
2. Penundaan dan angsuran tunggakan pajak
3. Penagihan aktif
4. Usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Seksi Pemeriksaan

1. Penyusunan rencana pemeriksaan
2. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
3. Penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

f. Seksi Waskon

1. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
2. Bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan.
3. Penyusunan Profil Wajib Pajak.
4. Analisis kinerja Wajib Pajak.
5. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

g. Seksi Ekstensifikasi

1. Pengamatan potensi perpajakan
2. Pencarian data dari pihak ketiga, pendataan objek dan subjek pajak
3. Penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

3.3.3. Visi dan Misi KPP Pratama Metro

Adapun Visi dan Misi KPP Pratama Metro yaitu:

a. Visi : Terwujudnya pelayanan prima dalam satu atap
b. Misi : Optimalisasi penerimaan pajak negara berdasarkan ketentuan perpajakan yang berlaku melalui pemanfaatan sistem administrasi perpajakan dan sumber daya manusia yang handal.

3.3.4. Fungsi KPP Pratama Metro

Fungsi KPP Pratama Metro dalam menyelesaikan tugas yaitu:

a. Mengumpulkan dan mengelolah data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi.
b. Peneliti dan penata usahaan SPT, SPT Masa, serta berkas Wajib Pajak.
c. Pembetulan Surat Ketatapan Pajak.
d. Pengawasan pembayaran masa PPh, PPN, PPnBM, PBB, dan BPHTB.
e. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak.
f. Penertiban Surat Ketetapan Pajak

3.3.5. Tugas dan Tanggung Jawab

Adapun Tugas pokok dan Tanggung Jawab KPP Pratama Metro:

a. Melayani dengan senyum, sapa, sopan, santun, sigap dan selesai.
b. Memberikan informasi layanan secara tepat, terbuka, transparan, tuntas, terakses secara manual dan online.
c. Menciptakan suasana yang bersih, sejuk nyaman dan indah.
d. Merespon keluhan, saran dan kritik.
e. Memberikan layanan dengan sepenuh hati, seikhlas nurani dan tanpa biaya.

3.3.6. Sarana dan Prasarana TPT di KPP Pratama Metro

KPP Pratama memiliki Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang merupakan wajah dari KPP Pratama tersebut. Peranan pelayanan di TPT sangat penting. Profesionalisme petugas dan pelayanan di KPP Pratama Metro senatiasa diingatkan, Selain itu juga perlu diperhatikan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pemberian pelayanan prima kepada wajib Pajak. Pelayanan di TPT menggunakan sistem antrian dengan jumlah 7 loket Pelayanan.

Untuk menciptakan kenyamanan bagi Wajib Pajak, Tempat Pelayanan Terpadu dilengkapi dengan sarana dan prasarana sebagai berikut:

a. Ruang Tunggu Ber-AC

   Sangat diperhatikan kenyamanan saat menunggu penyelesaian keperluan Wajib Pajak, selain itu juga disediakan Air Minum Mineral.

b. Mesin antrian dan Meja Brosur serta Formulir Perpajakan

Sistem antrian digunakan untuk memelihara ketertiban dan rasa keadilan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Pada Wajib Pajak masuk ke ruang TPT mereka mengambil nomor antrian di mesin antrian.

Selain itu terdapat juga meja brosur yang menyediakan brosur tentang informasi perpajakan dan formulir perpajakan serta lampirannya untuk semua jenis pajak yang dapat diambil bebas oleh Wajib Pajak.

c. Meja *Help Desk* Monografi

Di tempat ini diberikan informasi perpajakan umum dan pemetaan Objek Pajak PBB yang diperlukan Wajib Pajak oleh petugas yang ditunjuk.

d. Ruang Konsultasi

Di area Tempat Pelayanan Terpadu terdapat Ruang Konsultasi yang merupakan tempat Wajib Pajak mengkonsultasikan masalah-masalah perpajakan yang dihadapinya, pelayanan konsultasi dilakukan oleh seksi pengawasan dan konsultasi yang menjadi penanggung jawab Wajib Pajak yang bersangkutan.

e. Fasilitas Komputer Umum

Media komputer ini disediakan informasi tentang peraturan perpajakan juga informasi umum lainnya yang dapat diakses secara online oleh Wajib Pajak.

f. Loket Bank Lampung

Bank Lampung merupakan sarana kemudahan yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk melakukan penyetoran dan pelaporan pajak dalam satu atap sehingga menjadi praktis.

g. Rak Koran dan majalah perpajakan

Disediakan Koran dan Majalah Perpajakan diperuntukan menjadi bahan bacaan bagi Wajib Pajak yang sedang menunggu nomor antrian.

h. Televisi

Saat berada dalam antrian Wajib Pajak dapat menonton televisi yang menayangkan tayangan hiburan maupun himbauan dan berbagai informasi perpajakan, sesekali juga disampaikan kepada Wajib Pajak beberapa pengumuman maupun informasi melalui audio sistem.

i. Kotak Saran

Kotak Saran digunakan sebagai sarana bagi Wajib Pajak untuk memberikan saran dan masukan atas pelayanan, dengan adanya kotak saran bisa diketahui kekurangan maupun kelebihan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, dengan demikian tingkat kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan dapat dipantau.

j. Satuan Pengamanan

Petugas satpam akan menyambut Wajib Pajak yang datang dan memandu sesuai dengan keperluannya.

k. Toilet

Di area TPT untuk kenyamanan Wajib Pajak juga disediakan toilet khusus untuk Wajib Pajak.

l. Papan Informasi Layanan Unggulan

Di ruangan Tempat Pelayanan Terpadu dipajang papan informasi tentang layanan unggulan yang mudah dibaca Wajib Pajak.