

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
SISTEM PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK (KPP) PRATAMA JOMBANG



Oleh :

Alvin Nur Azizah

(1861196)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

2021

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
SISTEM PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK (KPP) PRATAMA JOMBANG

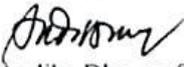


Oleh :

Alvin Nur Azizah

(1861196)

Mengetahui/Menyetujui,
Pendamping Lapangan


(Andika Dharma Saputra)

Jombang, 03 Januari 2022
Mengetahui/Menyetujui,
Dosen Pembimbing


(Mardi astutik, SE., MM)

Mengetahui/Menyetujui,
Ka Prodi Manajemen


(Erminati Pancanirgram, ST., MSM)

KATA PENGANTAR

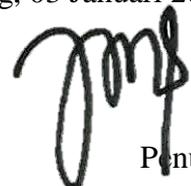
Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang.

Penulis menyadari dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu sebagai berikut :

1. Bapak Dr. Abdul Rohim, SE., M.Si., CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang dan yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM).
2. Ibu Erminati pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Mardi astutik, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan STIE PGRI Dewantara Jombang.
4. Bapak Andika Darma Saputra selaku Pendamping Lapangan pada KPP Pratama Jombang yang telah membimbing selama proses KKM.
5. Bapak Arif Mustofa selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Jombang.
6. Seluruh pegawai KPP Pratama Jombang yang telah membantu, membimbing, dan mengajarkan penulis selama magang di KPP Pratama Jombang.

Karena kebaikan semua pihak yang telah disebutkan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan sebaik-baiknya. Laporan Kuliah Kerja Magang ini memang masih jauh dari kesempurnaan, penulis menerima kritik dan saran yang membangun agar hasil laporan Kuliah Kerja Magang ini berguna bagi semua pihak.

Jombang, 03 Januari 2022


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.2.1 Tujuan Umum	2
1.2.2 Tujuan Khusus	2
1. 3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.3.1 Bagi Penulis	3
1.3.2 Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang.....	3
1.3.3 Bagi Instansi/Perusahaan	3
1. 4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	4
1. 5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	7
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.1.1 Visi DJP	7
2.1.2 Misi DJP.....	8
2.2 Tujuan.....	9
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	9
2.4 Kegiatan Umum Perusahaan	14
2.4.1 Sasaran	14
2.4.2 Cara Mencapai Tujuan dan Sasaran	15
2.4.3 Faktor-Faktor Penunjang Keberhasilan	15

BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	17
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	17
3.1.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang	17
3.2 Kendala Yang Dihadapi	19
3.3 Cara Mengatasi Kendala/Solusi	20
BAB IV KESIMPULAN.....	21
4.1 Kesimpulan.....	21
4.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN.....	25

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Strukur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang..... 10

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan	6
Tabel 3.1 Jam Kerja Kuliah Kerja Magang	13

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Surat Jawaban KKM.....	A-1
Lampiran 2 Formulir Aktifitas Harian	A-3
Lampiran 3 Dokumentasi	A-5
Lampiran 4 Penilaian	A-8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah kerja magang (KKM) di STIE PGRI Dewantara merupakan mata kuliah wajib yang ditempuh oleh mahasiswa semester akhir. KKM dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan program studi masing-masing mahasiswa. Program KKM ini memberikan gambaran pada mahasiswa untuk lebih mengenal, mengetahui, dan beradaptasi pada lingkungan kerja dalam suatu perusahaan maupun insitusi. Serta menerapkan kemampuan yang telah didapatkan dari akademi pada pekerjaan yang akan digeluti, sehingga apabila terjun ke dunia kerja tidak mendapatkan kesulitan saat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja karena sudah dapat menerapkan keahlian profesi yang dimiliki. Sebagai persiapan untuk memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan studi di perkuliahan

Sebagai mahasiswa program studi S-1 Manajemen ada beberapa bidang yang dipelajari selama perkuliahan seperti manajemen strategi, strategi pemasaran, perbankan, akuntansi serta perpajakan. Dengan beberapa bidang diatas, sebagai bentuk dari praktik dilapangan ingin mengetahui lebih lanjut mengenai perpajakan secara umum yaitu pada sistem pelayanannya dalam menangani wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang bergerak dalam bidang perpajakan yang beralamatkan di Jl. Presiden KH. Abdurrahman Wahid No.157, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang baru beroperasi 1 Oktober 2018 yang merupakan hasil pemecahan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojoketo. Pengoperasian KPP Pratama Jombang merupakan salah satu bentuk rangkaian dari reformasi perpajakan dengan mengembangkan unit-unit pelayanan, yang berguna untuk mendekatkan diri dengan masyarakat sehingga dapat menambah jumlah wajib pajak dan

perkembangan ekonomi masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan perilaku tertib administrasi, pelayanan, pengawasan dan penerimaan Negara dari sektor pajak.

Secara garis besar hal-hal yang saya kerjakan selama pelaksanaan kuliah kerja magang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang pada seksi pelayanan berupa :

1. Membantu administrasi seksi pelayanan
2. Pengisian bukti penerimaan pelaporan SPT tahunan wajib pajak
3. Membantu wajib pajak saat membutuhkan informasi di resepsionis

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis memilih judul “Sistem Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang” sebagai judul laporan Kuliah Kerja Magang (KKM).

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1.2.1 Tujuan Umum

Adapun maksud yang ingin dicapai dalam pembuatan Laporan Kuliah Kerja Magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem yang diterapkan pada KPP Pratama Jombang, sehingga mahasiswa dapat mengenal dan mempersiapkan diri dalam menghadapi dunia kerja.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori diperkuliahan ke dalam dunia praktik kerja.
- b. Mahasiswa diharapkan mampu menyesuaikan diri pada dunia kerja yang sesungguhnya.
- c. Memahami dan memiliki peluang dalam bidang pekerjaan sesuai dengan instansi terkait.

- d. Melatih mahasiswa untuk menjadi pribadi mandiri, bersikap professional, mampu memecahkan masalah dan mengambil keputusan dalam bekerja.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1.3.1 Bagi Penulis

- a. Memperoleh kemampuan praktik di lapangan, sehingga mahasiswa benar-benar paham bagaimana kondisi kerja yang sebenarnya.
- b. Mengetahui proses pelaksanaan pelayanan pajak kepada masyarakat maupun pihak terkait.
- c. Memberikan suatu pengalaman bagi mahasiswa yang bersifat praktik, sehingga dapat mengantarkan mahasiswa untuk siap menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan studi strata satu.

1.3.2 Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang

- a. Menciptakan hubungan kerjasama antara STIE PGRI Dewantara dengan instansi terkait.
- b. Menjadikn sebagai salah satu referensi tempat magang bagi mahasiswa/i.

1.3.3 Bagi Instansi/Perusahaan

- a. Membantu instansi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai kebutuhan unit kerja.
- b. Mendapatkan alternatif calon karyawan dari mahasiswa yang telah menyelesaikan Kuliah Kerja Magang pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang sesuai dengan kebutuhan unit kerja.
- c. Hasil penulisan laporan KKM ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi maupun evaluasi mengenai situasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Lokasi : KPP Pratama Jombang

Jl. Merdeka No. 157 Candi Mulyo Kecamatan
Jombang Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419

Waktu Pelaksanaan : 01 November – 15 Desember 2021

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang menjadi objek pilihan Kuliah Kerja Magang (KKM) karena dianggap relevan dengan bidang studi yang dipelajari selama perkuliahan yaitu Manajemen, dimana di dalamnya mencakup bidang perpajakan. Selain itu, kami juga dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat melalui salah satu mata kuliah yang sudah ditempuh 3 SKS selama 1 semester yaitu mata kuliah Perpajakan, sehingga kami dapat membandingkan teori yang sudah didapatkan dengan praktik yang terjadi di lapangan. Alasan lain yang mendasari kami memilih Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang yaitu agar mendapatkan rekomendasi tempat kerja setelah lulus di bangku perkuliahan.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kuliah kerja magang pada tanggal 01 November sampai 15 Desember 2021. Adapun tahapan-tahapan kegiatan kuliah kerja magang yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan

Tahap pertama dengan melakukan survei ke beberapa perusahaan maupun instansi untuk menanyakan apakah menerima mahasiswa magang. Dari beberapa perusahaan dan instansi yang menerima magang di tengah Pandemi *Covid-19*, kemudian saya memutuskan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama sebagai tempat Kuliah Kerja Magang (KKM). Berdasarkan ketentuan administrasi yang sudah ditetapkan oleh pihak kampus, maka saya mengajukan

surat permohonan terlebih dahulu kepada Ketua Program Studi Manajemen untuk diberikan tindak lanjut kepada Bagian Administrasi Umum. Setelah mendapatkan persetujuan, saya mengajukan surat permohonan ke Bagian Administrasi Umum untuk mendapatkan surat pengantar yang nantinya ditujukan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang.

Pada hari Jum'at, 01 Oktober 2021 saya mengajukan proposal magang disertai surat pengantar ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang. Setibanya disana, kami diarahkan *security* ke lantai 2. Selanjutnya *security* lantai 2 menyarankan untuk menitipkan proposal magang untuk disampaikan kepada pihak yang bertanggungjawab mengenai PKL atau magang dan menitipkan catatan nomer yang dapat dihubungi untuk mengonfirmasi penerimaan magang. Pada Senin, 04 Oktober 2021 kami mendapatkan konfirmasi surat jawaban atas permohonan magang melalui Grup WhatsApp magang dari instansi.

2. Tahap pelaksanaan

Mahasiswa melaksanakan Kuliah kerj magang (KKM) selama 45 hari kerja, terhitung mulai tanggal 01 November sampai 15 Desember 2021. Jadwal pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ditentukan oleh bagian yang bertanggungjawab pada bidang yang terkait. Hari kerja efektif Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang yaitu 5 hari dimulai dari hari Senin-Jumat pukul 08.00-16.00 WIB. Semasa *pandemic covid-19* jadwal kerja terbagi menjadi *Work From Office* (WFO) dan *Work From Home* (WFH).

3. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) mulai disusun pada minggu kedua bulan Desember selama pelaksanaan KKM berlangsung. Penulisan laporan ini dimulai dari mencari informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan dan selanjutnya

data-data tersebut diolah untuk dijadikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM).

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	November				Desember		
	I	II	III	IV	V	VI	VII
Pengenalan Lingkungan Kerja							
Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM)							
Pengumpulan Data							
Menyusun Laporan							

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang merupakan kantor Pelayanan Pajak Pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang sesuai dengan peratiran Menteri Keuangan Nomor PMK-210/PMK.01/2017 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Pada tahun 2018 Direktorat Jenderal pajak melakukan pemecahan Kantor Pelayanan pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang diberlakukan atau SMO (Saat Mulai Operasi) pada tanggal 01 Oktober 2018 sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-167.PJ.2018 tentang Penerapan Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya Instansi Vertikal DJP. Pembentukan KPP Pratama Jombang ini merupakan hasil pemecahan dari KPP Pratama Mojokerto. Wilayah kerja KPP Pratama Jombang meliputi 21 kecamatan di Kabupaten Jombang, wilayah yang sebelumnya menjadi wilayah kerja KPP Pratama Mojokerto. Unit kantor yang semula bernama Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan atau KP2KP pada posisi eselon IV meningkat menjadi eselon III.

Saat ini, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang beralamat di Jalan Presiden KH Abdurahman Wahid No.157 Jombang dengan wilayah kerja Kabupaten Jombang. Kabupaten Jombang memiliki luas 1.159,50 KM² yang terdiri dari 21 Kecamatan dan 306 desa atau kelurahan

2.1.1 Visi DJP

Visi merupakan kerangka berpikir yang memberikan gambaran tentang identitas diri (*core values* dan *core purpose*) serta keadaan masa depan Direktorat Jenderal Pajak yang sungguh-sungguh diinginkan untuk

ditransformasikan menjadi realitas melalui komitmen dan tindakan oleh segenap jajaran Direktorat Jenderal Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Jombang dalam menjalankan tugas pokoknya melaksanakan Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu :

“Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara”.

2.1.2 Misi DJP

Misi adalah suatu pernyataan yang menggambarkan tujuan keberadaan (eksistensi) tugas, fungsi, peranan dan tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang dan Peraturan serta kebijakan Pemerintah dengan dijiwai oleh prinsip-prinsip dan nilai-nilai strategis organisasi didalam berbagai bidang lingkungannya dimana Direktorat Jenderal Pajak beraktifitas dan berinteraksi.

Misi dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan :

1. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil.
2. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
3. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional dan
4. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

2.2 Tujuan

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi. Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu sampai dengan lima tahun.

Tujuan lembaga menggambarkan isu-isu strategi yang dapat menunjukkan suatu kondisi yang ingin di masa mendatang, disamping itu tujuan akan mengarahkan perumusan sasaran, kebijaksanaan, program, dan kegiatan dalam rangka merealisasikan misi.

Tujuan yang akan dicapai oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang adalah :

- a. Mengefektifkan mekanisme penerimaan.
- b. Memperkecil peluang penghindaran pengenaan pajak.
- c. Meminimalkan ketidakpuasan Wajib Pajak.
- d. Meningkatkan kualitas koordinasi.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam hal struktur organisasi, berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tanggal 29 Desember 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Jombang terdiri dari 10 (sepuluh) Seksi dan 1 (satu) Kelompok Jabatan Fungsional yaitu :

1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
3. Seksi Pelayanan

4. Seksi Pemeriksaan
5. Seksi Penagihan
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
10. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
11. Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang

Tugas dan Tanggungjawab Kantor Pelayanan Pajak(KPP) Pratama Jombang sebagai berikut :

1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Membantu dan menunjang kelancaran tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan dan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan. Dalam hal ini kegiatan yang dilakukan adalah:

- a. Mengurus kenaikan pangkat, usulan pensiun dan cuti pegawai.
- b. Mengurus pemutasian pegawai.
- c. Mengurus pembayaran gaji pegawai.
- d. Melayani permintaan nota bon Alat Tulis Kantor (ATK) dari masing - masing seksi.
- e. Mengurus surat ke KP2KP.
- f. Mengurus pengelolaan belanja rutin.
- g. Mengurus pembayaran Imbalan Prestasi Kerja (IPK).

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- a. Menangani perekaman data PPh pasal 21/26, pasal 22, pasal 23/26, pasal 4 ayat 2, PPN, PPnBM, PBB, PPh Badan baik masa maupun tahunan.
- b. Mengoperasikan komputer baik secara teknis maupun program.
- c. Membuat surat himbauan bagi calon wajib pajak baru.
- d. Memperbaiki program komputer yang bermasalah atau terkena virus.
- e. Penyajian informasi perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil PBB dan BPHTB, pelayanan dukungan teknis komputer,

pemantauan aplikasi e-SPT dan E-filing dan penyiapan laporan kinerja kantor.

3. Seksi Pelayanan

- a. Melayani WP yang menyetor atau membayar pajak.
- b. Menerima Surat Tanda Terima Setoran (STTS) PBB dari bank.
- c. Mengirim surat teguran kepada WP yang terlambat PPh Tahunan atas pemberitahuan dari seksi pengawasan dan konsultasi (WASKON).
- d. Menerima berkas permohonan keberatan dan meneliti kelengkapan administrasi.
- e. Memberi NPWP kepada WP baru. Bersama KP2KP memberi penyuluhan kepada WP Orang Pribadi (OP) dan Badan tentang hak dan kewajibannya.

4. Seksi Pemeriksaan

- a. Melakukan pemeriksaan restitusi.
- b. Melakukan pemeriksaan khusus terhadap WP yang bermasalah dalam kaitannya dengan pembayaran pajak.
- c. Melakukan penghapusan NPWP.
- d. Melakukan pemeriksaan lapangan WP baik Badan maupun OP.
- d. Melakukan penerbitan dan pendistribusian surat perintah serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

5. Seksi Penagihan

Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan, dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

- a. Membuat Surat Tagihan Pajak (STP).

- b. Meneliti syarat formal berkas permohonan keberatan, berkas harus sesuai dengan ketentuan UU Perpajakan.
- c. Menganalisis data WP dan menghitung potensi pajak dari WP tersebut.
- d. Mengawasi penerimaan PPh Masa dan Tahunan, PBB, PPN, PPnBM dan lain – lain.
- e. Memberi penjelasan yang berkaitan dengan PPh, PPN, PPnBM, PBB dan lain-lain kepada WP yang belum mengerti.
- f. Membuat Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP).

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

- a. Membuat Surat Tagihan Pajak (STP).
- b. Meneliti syarat formal berkas permohonan keberatan, berkas harus sesuai dengan ketentuan UU Perpajakan.
- c. Menganalisis data WP dan menghitung potensi pajak dari WP tersebut.
- d. Mengawasi penerimaan PPh Masa dan Tahunan, PBB, PPN, PPnBM dan lain-lain.
- e. Memberi penjelasan yang berkaitan dengan PPh, PPN, PPnBM, PBB dan lain-lain kepada WP yang belum mengerti.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

- a. Membuat Surat Tagihan Pajak (STP).
- b. Meneliti syarat formal berkas permohonan keberatan, berkas harus sesuai dengan ketentuan UU Perpajakan.
- c. Menganalisis data WP dan menghitung potensi pajak dari WP tersebut.
- d. Mengawasi penerimaan PPh Masa dan Tahunan, PBB, PPN, PPnBM dan lain-lain.

- e. Memberi penjelasan yang berkaitan dengan PPh, PBB, PPnBM, PBB dan lain-lain kepada WP yang belum mengerti

9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

- a. Membuat Surat Tagihan Pajak (STP).
- b. Meneliti syarat formal berkas permohonan keberatan, berkas harus sesuai dengan ketentuan UU Perpajakan.
- c. Menganalisis data WP dan menghitung potensi pajak dari WP tersebut.
- d. Mengawasi penerimaan PPh Masa dan Tahunan, PBB, PPN, PPnBM dan lain-lain.
- e. Memberi penjelasan yang berkaitan dengan PPh, PPN, PPnBM, PBB dan lain-lain kepada WP yang belum mengerti.

10. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian objek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan.

11. Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak

Pejabat Fungsional terdiri atas jabatan fungsional penilai yang bertanggungjawab secara langsung kepada kepala KPP Pratama. Pejabat Fungsional pemeriksa bertugas dalam pemeriksaan perpajakan terhadap wajib pajak dilingkungan KPP Pratama Jombang.

2.4 Kegiatan Umum Perusahaan

2.4.1 Sasaran

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan secara terukur, yaitu sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan secara nyata oleh instansi pemerintah dalam jangka waktu tahunan, semesteran, triwulan, bulanan.

Sasaran yang telah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang adalah :

- a. Tercapainya target penerimaan pajak.
- b. Memperluas cakupan wilayah pendataan dan Ekstensifikasi.
- c. Mewujudkan pelayanan prima.
- d. Meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.4.2 Cara Mencapai Tujuan dan Sasaran

Untuk mencapai hasil yang diharapkan dari tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, dituangkan ke dalam kebijakan, program dan kegiatan, dengan penjabaran sebagai berikut :

- a. Kebijakan

Kebijakan adalah merupakan ketentuan yang telah disepakati pihak terkait yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang untuk dijadikan pedoman dan pegangan bagi setiap kegiatan aparatur pemerintah dan masyarakat, agar tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam upaya mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi.

Kebijakan DJP yang diimplementasikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang sebagai berikut :

- a. Peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Pencapaian rencana penerimaan pajak.
- c. Peningkatan pelayanan Wajib Pajak

2.4.3 Faktor-Faktor Penunjang Keberhasilan

Faktor-faktor penunjang berbagai sumber daya yang ada pada suatu organisasi merupakan syarat mutlak untuk keberhasilan mencapai tujuan

organisasi. Adapun faktor-faktor penunjang berbagai sumber yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang, antara lain :

1. Tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas
2. Tersedianya perundang-undangan dan aturan pelaksanaan
3. Tersedianya dana operasional yang memadai
4. Terjalannya kerja sama yang baik dengan Pemerintah Daerah dan Instansi terkait.
5. Terlaksananya pemberian pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak

BAB III
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

3.1.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang

Pelaksanaan magang dirancang dan ditentukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang 2 (dua) sampai 3 (tiga) hari kerja efektif dalam 1 (satu) minggu. Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang memberlakukan sistem *Work From Office* (WFO) dan *Work From Home* (WFH) kepada seluruh karyawan dan seluruh mahasiswa yang melakukan Magang di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang, mengingat pandemi *Covid-19* yang belum berakhir khususnya di kota Jombang.

Tabel 3.1 Jam Kerja Kuliah Kerja Magang

Hari Kerja	Jam Kerja	Keterangan
Senin-Jumat	08.00 – 12.00	Jam kerja
	12.00 – 13.00	Istirahat
	13.00 – 16.30	Jam Kerja

Kegiatan magang kami lakukan secara berkelompok yang terdiri dari 4 (empat) orang. Untuk pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) kami dijadwalkan 2(dua) hari *Work From Office* (WFO) dan 3(tiga) hari *Work From Home* (WFH) di minggu pertama hingga minggu keenam. Di minggu ketujuh, kami dijadwalkan 3(tiga)hari *Work From Office* (WFO) dan 2(dua) hari *Work From Home* (WFH). Pada minggu pertama hingga enam kami ditempatkan pada Seksi Pelayanan/Back Office. Pada minggu ketujuh saya ditempatkan di bagian Resepsionis.

Secara rinci, pekerjaan yang kami lakukan di setiap seksi diantaranya :

1. Seksi Pelayanan/Back Office
 - a) Melayani Wajib Pajak yang menyetor atau membayar pajak.

- b) Menerima berkas permohonan keberatan dan meneliti kelengkapan administrasi.
 - c) Menyusun dan mengurutkan formulir penerimaan SPT Tahunan Orang Pribadi dan Badan
 - d) Menyusun dan mengurutkan pemindah pembukuan wajib pajak
 - e) Mengurutkan lembar penagihan Pajak Orang Pribadi dan Badan
 - f) Membantu pencatatan pengiriman dokumen ke DJP wilayah Pulau Jawa.
 - g) Menyerahkan dokumen ke bagian Kesekretariatan dan seksi pengawasan 1, pengawasan 2, pengawasan 3, pengawasan 4 dan pengawasan 5.
 - h) Ikut serta memback up validasi penerimaan SPT Tahunan Orang Pribadi dan Badan. Tata caranya :
 - 1) Mendatangi ke loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) untuk permohonan administrasi, penyampaian SPT, dan surat lainnya.
 - 2) Mengisi form SPT dan melaporkan secara lengkap.
 - 3) Setelah dokumen sudah lengkap, selanjutnya WP ke loket verifikasi untuk menyerahkan bukti laporan SPT dan menerima tanda bukti laporannya.
2. Resepsionis
- a) Tata cara membuat NPWP baru secara online, sebagai berikut:
 - 1. Membuka halaman ereg.pajak.go.id dan pilih menu daftar.
 - 2. Memastikan calon Wajib Pajak dalam status pernikahan kawin, jika suami sudah mempunyai NPWP maka bisa langsung daftar ke laman ereg.pajak.go.id . Jika suami belum punya NPWP maka harus mengurus NPWP suami terlebih dahulu. Calon wajib pajak belum kawin maka boleh langsung mendaftar NPWP secara online.
 - 3. Masukkan alamat e-mail yang masih aktif dan password.
 - 4. Buka link verifikasi yang telah dikirim melalui e-mail untuk aktivasi akun.
 - 5. Ikuti petunjuk yang ada di e-mail masuk dari Ditjen Pajak.

6. Setelah aktivasi selesai, login ke sistem *e-registration* dengan memasukkan e-mail dan password akun yang dibuat sebelumnya.
 7. Isikan data diri secara lengkap dan benar sampai selesai.
 8. Setelah pengisian formulir lengkap, pilih tombol daftar untuk mengirimkan formulir *registration* ke kantor pajak terdekat.
 9. Setelah selesai, kantor pajak akan memproses pengajuan NPWP.
 10. Setelah mengisi semua formulir lengkap, maka akan muncul status pendaftaran di dashboard situs ereg.pajak.go.id .
 11. Setelah itu pendaftar harus menekan tombol kirim token, mengisi captcha, lalu klik submit.
 12. Konfirmasi akan dikirim melalui e-mail.
 13. Salin token yang sudah didapat Klik menu token untuk mendapatkan kode unik sebagai syarat pengajuan.
 14. Kemudian cek e-mail masuk untuk melihat token.
 15. Jika pemohon pendaftaran NPWP disetujui, maka NPWP akan dikirimkan kantor pajak ke alamat Wajib Pajak via pos.
- b) Menanyai keperluan dan membantu mengarahkan wajib pajak mengganti nomer antrian.

3.2 Kendala Yang Dihadapi

1. Pada saat pelaporan SPT, loket pelayanan atau validasi sangat ramai oleh Wajib Pajak dan yang melayani hanya beberapa pegawai. Sehingga untuk melayani Wajib Pajak para pegawai harus teliti dan cepat.
2. Komputer pada loket 4 jika di buat untuk membuka beberapa aplikasi, komputernya berjalan lamban dan untuk mengatasi kendala tersebut saat melayani Wajib Pajak maka perlu sedikit ekstra sabar.
3. Beberapa waktu lalu banyak Wajib Pajak beramai-ramai melaporkan SPT karena mendapat informasi dari WA kantor pajak. Sehingga beramai-ramai datang ke kantor pajak dan menyebabkan antrian panjang. Mungkin karena kurangnya koordinasi dan penjadwalan.

4. Tidak adanya informasi saat di mulainya kembali pelayanan setelah jam istirahat berakhir. Sehingga mengakibatkan Wajib Pajak menunggu lebih lama lagi.

3.3 Cara Mengatasi Kendala/Solusi

1. Menginformasikan kepada Wajib Pajak untuk melakukan antrian secara online. Hal tersebut dapat mengatasi untuk tidak berkerumun karena saat ini masih Pandemi dan Wajib Pajak tidak perlu antri lama-lama.
2. Untuk mencegah komputer eror, pada saat kami menggunakan komputer tersebut sebisa mungkin pelan dan teliti sehingga bisa memvalidasi pelaporan Wajib Pajak dengan baik dan benar.
3. Situasi kantor pelayanan yang ramai karena Wajib Pajak sebelumnya mendapat informasi dari WA untuk melaporkan SPT, pegawai bagian *back office* membantu melayani pelaporan Wajib Pajak untuk mengurai antrian.
4. Menginformasikan pada pegawai yang sesuai bidangnya bahwa ada Wajib Pajak yang perlu dilayani. Dan untuk bahan evaluasi agar dibuatnya pengumuman jam buka pelayanan setelah istirahat bisa melalui tv monitor atau informasi di loket.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Kuliah kerja magang merupakan mata kuliah wajib yang ditempuh oleh mahasiswa semester 7 (tujuh) pada program studi S1 Manajemen . KKM ini dilaksanakan sesuai kebutuhan program studi masing-masing mahasiswa. Adanya program KKM ini memberikan kompetensi pada mahasiswa untuk mengenal dan beradaptasi di lingkungan kerja dalam perusahaan atau instansi, sebagai persiapan untuk memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan studi diperkuliahan.

Hasil pengamatan KKM di KPP Pratama Jombang selama 45 hari kerja, pada sistem kerja pegawai seksi pelayanan cukup disiplin,ramah dan tanggap atas keluhan para wajib pajak dan atas pekerjaan yang dihandel. Wajib pajak dapat menghubungi dan bisa konsultasi mengenai perpajakan melalui Aplikasi WhatsApp, kontaknya disa dilihat instagram @pajakjombang. Seperti halnya ketika ada telfon wajib pajak, sapaan yang diucapkan, menanyakan kendala, meneruskan panggilan, pernah di praktekkan pada uji kompetensi di perkuliahan. Pada seksi pelayanan ada pembagian tugas yang terstruktur tiap pegawai. Ada yang menangani pemindah bukuan, pengarsipan, surat tagihan, pengiriman dokumen, dan kepala bagian yang mengawasi, mengkoordinasi pegawainya.

Pada saat wajib pajak mengalami kendala misal pada dokumen, informasi pengambilan NPWP, pemindah bukuan dan lainnya. Pegawai itu akan mengkonfirmasi pada pegawai yang bersangkutan pada bidangnya dan secepat mungkin memecahkan solusi.

Di KPP Pratama ada beberapa seksi bagian yaitu sub bagian umum dan kepatuhan internal, seksi pengolahan data dan informasi, seksi pelayanan, seksi pemeriksaan, seksi penagihan, seksi pengawasan dan

konsultasi I-VI, seksi ekstensifikasi dan penyuluhan, kelompok fungsional pemeriksa pajak. Meskipun letak ruangan dan tugasnya berbeda tetapi para pegawainya saling berkoordinasi dan menjunjung tinggi silaturahmi antar pegawai, jadi rasa kekeluargaannya ada. Tiap periode ada rollingnya pegawai ke KPP Pratama wilayah Indonesia untuk yang statusnya PNS dan rollingan pegawai honorer di seksi lain tetapi masih dalam kantor yang sama.

Penulis mendapat banyak ilmu serta pengalaman baru saat melaksanakan KKM. Di kampus diajarkan berbagai macam teori, maka kuliah kerja magang teori itu akan diaplikasikan dalam melaksanakan praktek kerja lapangan. Jadi, pada intinya Kuliah Kerja Magang ini sangat berguna untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang baru atau sudah dipraktekkan pada teori di bangku perkuliahan. Kuliah Kerja Magang disebut pelengkap dan proses pematapan dan pematangan ketika sudah masuk dalam dunia kerja.

4.2 **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut adalah saran yang dapat diberikan penulis selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang, yaitu :

Saran Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang

Sebaiknya ketika *rollingan* jadwal magang diterapkan pada seluruh mahasiswa magang, tidak hanya bagian tertentu saja. Agar mahasiswa dapat mempelajari pekerjaan baru dan ilmu baru. Disertai juga penanggung jawab pada tiap seksi untuk mendampingi dan memberikan pekerjaan bagi mahasiswa magang.

Saran Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang

Pertama, pada pelaksanaan magang hendaknya dilakukan secara terpisah dengan perkuliahan. Karena tidak efektif dalam menjalani kedua pekerjaan tersebut. Kedua, disarankan untuk pihak kampus

memberikan list rekomendasi tempat magang dan pemberitahuan adanya magang jangan mendadak, karena beberapa tempat magang ada yang tidak menerima. Ketiga, disarankan pada pihak kampus sebelum pembekalan magang sudah membuat pedoman administrasi magang, agar tidak membingungkan mahasiswa karena pedoman yang berganti-ganti.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). *Wajib Pajak dan NPWP*. Retrieved from pajak.go.id: <https://www.pajak.go.id/id/wajib-pajak-dan-npwp>
- Fauzia Mutia.(2021).*Cara Daftar Npwp Online Sekaligus Manfaatnya Bagi Wajib Pajak*.Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2021/09/06/185314126/cara-daftar-npwp-online-sekaligus-manfaatnya-bagi-wajib-pajak?page=all>
- Kusuma Hendra.(2021). Laporan SPT Pajak Masih Bisa Manual Begini Caranya. Retrieved from detikFinance:<https://www.ssas.co.id/lapor-spt-pajak-masih-bisa-manual-begini-caranya/>
- STIE PGRI Dewantara Jombang. (2021). *Pedoman Kuliah Kerja Magang (KKM) Program Studi Manajemen*. Jombang: Program Studi Manajemen.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Jawaban KKM



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR II
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JOMBANG**

JALAN KH. ABDURRAHMAN WAHID NO.157, CANDIMULYO, KABUPATEN JOMBANG
TELEPON (0321) 861609; FAKSIMILE (0321) 878490; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 190200
SUREL pengaduan@pajak.go.id; informasi@pajak.go.id

Nomor : S-973/WPJ.24/KP.16/2021 26 Oktober 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Lembar
Hal : Jawaban atas Permohonan Izin Kuliah Kerja Magang

Yth. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang
Jalan Prof. Moh. Yamin No. 77 Jombang

Sehubungan dengan surat Saudara nomor:

- 721.N/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2021 tanggal 29 September 2021;
 - 629.A/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2021 tanggal 29 September 2021;
 - 723.A/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2021 tanggal 02 Oktober 2021;
 - 723.B/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2021 tanggal 02 Oktober 2021;
 - 723.C/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2021 tanggal 03 Oktober 2021;
 - 734.A/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2021 tanggal 04 Oktober 2021;
 - 758.A/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2021 tanggal 11 Oktober 2021;
 - 757.N/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2021 tanggal 11 Oktober 2021;
- hal Permohonan Kuliah Kerja Magang, dengan ini disampaikan bahwa kami memberikan izin kepada mahasiswa/mahasiswi terlampir untuk magang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang dengan ketentuan:
- tidak diperkenankan bagi yang bersangkutan untuk meminjam dan/atau menggandakan dokumen-dokumen yang menjadi rahasia negara dan/atau rahasia jabatan;
 - selama kegiatan Magang diwajibkan untuk mematuhi protokol kesehatan terkait Covid-19;
 - setelah selesai melaksanakan Magang agar mengirimkan *softcopy* laporan ke KPP Pratama Jombang.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor,



Ditandatangani secara elektronik
Ekawati Surjaningsih



**DAFTAR MAHASISWA/MAHASISWI DITERIMA
KULIAH KERJA MAGANG (KKM) DI KPP PRATAMA JOMBANG**

No.	NIM	Nama	Prodi	Jadwal Pelaksanaan KKM
1	1861007	Intan Tera Amelia Putri	Manajemen	01 November s.d. 15 Desember 2021
2	1861198	Edi Wahyu Arianto	Manajemen	01 November s.d. 15 Desember 2021
3	1861196	Alvin Nur Azizah	Manajemen	01 November s.d. 15 Desember 2021
4	1862030	Fatma Oktavilani	Akuntansi	01 Desember 2021 s.d. 03 Januari 2022
5	1861295	Erwin Himawan	Manajemen	01 Desember 2021 s.d. 03 Januari 2022
6	1862032	Pitanti Wahyu Ambarwati	Akuntansi	01 Desember 2021 s.d. 03 Januari 2022
7	1862101	Dwi Zafani	Akuntansi	01 s.d. 30 Desember 2021
8	1862221	Vari Rahmadiani	Akuntansi	01 s.d. 30 Desember 2021



Lampiran 2 Formulir Aktifitas Harian

FORMULIR KEGIATAN HARIAN

Nama : Alvin Nur Azizah

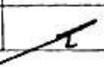
NIM : 1861196

Program Studi : Manajemen

Tempat Magang : KPP Pratama Jombang

Bagian/bidang : Seksi Pelayanan

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	Senin, 01 November 2021	Pengenalan lokasi dan situasi tempat magang	
	Selasa, 02 November 2021		
II	Senin, 08 November 2021	Membantu mengurutkan formulir	
	Selasa, 09 November 2021	Menyetempel cek dan giro	
III	Selasa, 16 November 2021	Menyusun formulir SPT	
	Kamis, 18 November 2021	Menyusun STP (Surat Tagihan Pajak)	
IV	Kamis, 25 November 2021	Mengantar berkas	
	Jum'at, 26 November 2021	menyusun pemindah bukuan WP	
V	Rabu, 01 Desember 2021	-Menyusun dan menyerahkan berkas ke seluruh seksi pengawasan -Memproses pengiriman surat ke kantor pajak lain wilayah pulau jawa melalui pos.	

	Kamis,02 Desember 2021	Mengantar berkas	
VI	Senin,06 Desember 2021	Mengantar berkas	
	Selasa, 07 Desember 2021	Back up validasi penerimaan SPT Tahunan orang pribadi dan badan	
VII	Senin,13 Desember 2021	Menyusun dokumen penerimaan SPT Tahunan Orang Pribadi dan Badan	
	Selasa,14 Desember 2021	- Menyusun dokumen penerimaan SPT Tahunan Orang Pribadi dan Badan - Back up resepsionis	
	Rabu,15 Desember 2021	Penutupan magang	

Jombang , 03 Januari 2022

Pendamping Lapangan





Andika Darma Saputra

NIP. 19841218 200412 1 001

Lampiran 3 Dokumentasi



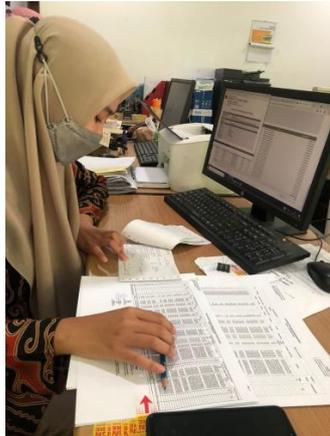
Penyesuaian situasi dan kondisi tempat kerja



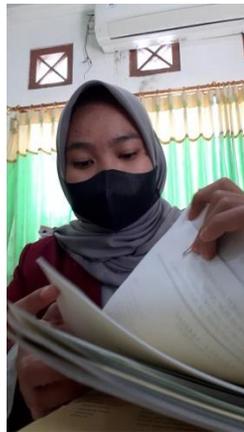
Kegiatan menyusun formulir



Kegiatan menyetempel cek dan giro Bank



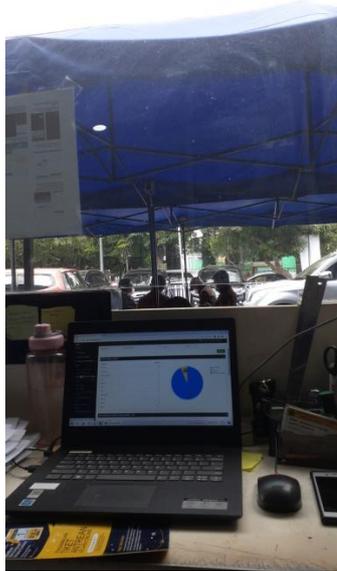
Kegiatan mengecek penerimaan SPT Tahunan



Kegiatan mengurutkan dokumen penerimaan SPT Tahunan



Kegiatan validasi laporan SPT Tahunan Badan dan Orang Pribadi



Kegiatan jaga di bagian resepsionis



Foto bersama pembimbing lapangan



Foto bersama pembimbing lapangan penyerahan cinderamata



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)

PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471

Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Alvin Nur Azizah
NIM : 1861196
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : KPP Pratama Jombang
Bagian/Bidang : Seksi Pelayanan

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	91
2.	Motivasi	92
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	93
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	92
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	91
6.	Sistematika laporan	92
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	91
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	91
Jumlah		733
Nilai Rata-Rata		91,6

Jombang, 04 Januari 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,

(Mardi astutik, SE., MM)

