

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sara Sekartadji
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 27 November 1986
Alamat : Jl. Permata Mediterania Raya No. 21
Kompleks Permata Mediterania
Srengseng, Jakarta Barat
Nomor telepon, surat elektronik : 021-58903172, sara.sekartadji@gmail.com
Nama orang tua : Ayah : Drs. A. Sani Hutadjulu, MM
Ibu : Dra. Anny Ratnawati, MM

Riwayat pendidikan formal :

SD : SD Regina Pacis, Jakarta
SLTP : SLTP Regina Pacis, Jakarta
SMU : SMU Regina Pacis, Jakarta



LAMPIRAN 2

HIMBAUAN

Untuk mempercepat pelayanan pada saat pelaporan SPT Masa, **dihimbau** kepada para wajib pajak hal-hal sebagai berikut :

1. **SPT MASA NIHIL** agar **dilaporkan sebelum tanggal 10** bulan berikutnya dari masa pelaporan .
2. **SPT MASA KURANG BAYAR PPH PEMOTONGAN DAN PEMUNGUTAN**, yaitu PPh pasal 21, 22, 23, 26, dan 4 (2), **dilaporkan sampai dengan tanggal 15** bulan berikutnya dari masa pelaporan.
3. **SPT MASA PPN KURANG BAYAR** dilaporkan **sampai dengan tanggal 15** bulan berikutnya dari masa pelaporan.
4. **SPT MASA PPH PASAL 25 KURANG BAYAR** dilaporkan **sampai dengan tanggal 20** bulan berikutnya dari masa pelaporan.

Demikian untuk menjadi perhatian.

Kepala Kantor

TTD

TUGU BALEO NASUTION

LAMPIRAN 3
PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN I

Pewawancara (P) : Sara Sekartadji

Informan (I) : Bapak Handrian
(Staf Pelayanan KPP Grogol Petamburan)

Tempat : KPP Grogol Petamburan

Hari/Tanggal : Senin/14 April 2008

Waktu : Pukul 09.00

P : *Siapa saja yang boleh menjadi peneliti?*

I : Yang boleh jadi peneliti itu hanya AR. Tapi ada Satuan Tugas (Satgas) yang efektif per 1 Maret, mengingat akan bertambahnya WP yang datang untuk dilayani. Mereka yang boleh merangkap menjadi peneliti itu juga dibatasi, hanya staf pelayanan dan kelompok jabatan fungsional.

P : *Apa saja yang diteliti oleh peneliti?*

I : Yang diteliti oleh peneliti itu kelengkapan formalnya saja. Seperti laporan keuangan untuk badan, daftar penyusutan, apabila rugi, menyertakan kompensasi ruginya, akte kematian jika sudah meninggal. Juga elemen A1-A2-nya.

P : *Jadi, benar tidaknya SPT Tahunan tidak langsung langsung ketahuan?*

I : Oo, ya tidak. Yang bertugas memeriksa materi SPT Tahunan itu adalah Seksi Pemeriksa. Merekalah yang menghitung angka-angkanya, itu mengapa para peneliti tidak membutuhkan kalkulator saat meneliti.

P : *Mengenai pelayanan penyampaian SPT Tahunan, apa KPP Grogol Petamburan juga buka pada hari Sabtu?*

I : Ya, pada tanggal 8, 15, 22, dan 29 Maret, KPP Grogol Petamburan khusus melayani penyampaian SPT Tahunan pada pukul 08.30 – pukul 17.00. Hal itu kami lakukan untuk meningkatkan pelayanan kami kepada WP.

P : *Bagaimana dengan penyampaian SPT Tahunan melalui pos?*

I : Seharusnya, menurut aturan, SPT yang disampaikan melalui cap pos, dapat diterima apabila memakai resi. Namun, banyak yang tidak. Jadi, asalkan cap pos tanggal 31 Maret, tidak dikenakan sanksi administrasi berupa denda.

P : *Untuk para AR dan staf pelayanan, yang dapat dianggap sebagai front-line, apa mereka sering mendapatkan bimbingan khusus atau diklat?*

I : Hmm, ya, mereka rutin dapat bimbingan, tapi hanya kalau ada pembaruan, atau semacamnya.

INFORMAN II

Pewawancara (P) : Sara Sekartadji
Informan (I) : Bapak Hendro
(AR KPP Grogol Petamburan)
Tempat : KPP Grogol Petamburan
Hari/Tanggal : Rabu/23 April 2008
Waktu : Pukul 14.30

P : Bagaimana persiapan menjelang penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan?

I : Kalo kami disini biasanya, karena udah *Self Assessment* yaa mba, jadi biasanya kami hanya menunggu peran positif WP-nya aja. Jadi kalo mereka bertanya pada kami, baru kami akan menjawab. Untuk SPT Masa sih, biasanya rutin yaa, jadi WP biasanya tidak terlalu rewel. Biasanya untuk SPT Tahunan, banyak yang *via* telepon atau juga datang kesini.

P : Biasanya apa mereka tanyakan?

I : Yaa, ada peraturan baru apa engga.

P : Hanya itu? Sebenarnya untuk mengisi SPT Tahunan itu mereka sudah bisa kan yaa?

I : Oo yaa, mereka sudah bisa. Hanya saja biasanya mereka jadi lebih yakin kalo dibimbing sama AR, jadi mereka membawa semua laporannya, sehingga tinggal mengisi.

P : Saat SPT Tahunan, bagaimana dengan anggapan “Orang pajak banyak, kenapa penelitinya hanya sedikit?”?

I : Kalo itu ada banyak kemungkinan yaa mba. Beberapaanya seperti, yang pertama, kita memiliki Satgas yang memang punya tugasnya masing-masing. Yang kedua, karena memang tidak semua pegawai bisa menjadi peneliti.

P : Tapi, kalau WP yang datang semakin banyak, apa AR yang tidak bertugas tidak bisa turun tangan membantu?

I : Kalo itu, begini mba. Setiap harinya disini ada Korlak (Koordinator Pelaksana) yang tugasnya mengawasi jalannya peyampaian SPT. Nah, kami hanya menunggu instruksi dari beliau untuk dapat membantu. Kalo kami tidak diberikan instruksi, kami tidak bisa langsung turun, karena kami juga melakukan pekerjaan yang lain.

P : Sesuai dengan fungsinya, apakah Anda sudah melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan WP melalui pemanfaatan data dan SIDJP atau SAPT? Bagaimana pelaksanaannya?

I : Yaa, kalo sejauh mengawasi melalui data yang masuk ke kami sih, sudah. Namun, kalo data yang lain tidak, karena itu kan masuknya bukan ke kami, tapi ke pelayanan.

P : Seberapa sering Anda memberi bimbingan atau himbauan serta konsultasi teknis perpajakan kepada WP? Seperti apa?

I : Kalo dikatakan sering, saya juga bingung mba. Seperti yang saya katakan tadi, kalo kami disini hanya menunggu kalo ada WP yang bertanya. Kecuali ada pemindahan WP ke KPP lain, biasanya kami beritahukan melalui telepon dan juga surat resmi.

P : Bagaimana cara Anda membantu WP untuk memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan?

I : Biasa sih kami tinggal memperlihatkan mereka aturan yang ada di undang-undang saja. Kalo mereka bertanya lebih lanjut, kami jelaskan. Tapi biasanya sih mereka langsung nerima-nerima aja.

P : Bagaimana cara Anda untuk menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada WP?

I : Biasanya melalui surat. Kalau ada peraturan baru, kami kirim kepada mereka yang sesuai saja. Mengenai SPT Tahunan, biasanya kami mengirimkan satu amplop berisi formulir, prosedur pengisian SPT Tahunan, dan lainnya itu sebelum tahun pajak berakhir. Kira-kira bulan November, kami sudah mengirim kepada WP.

P : Kalau mengenai batas waktu penyampaian SPT, apa AR tidak menghimbau WP untuk melaksanakannya secepatnya, jadi mereka tidak perlu antri panjang?

I : Kalau masalah yang itu, kami selalu menyampaikannya. Namun semua pelaksanaannya itu terserah mereka, karena menurut undang-undangpun mereka mempunyai hak untuk menyampaikan selambat-lambatnya. Tapi,

yaa, konsekuensinya mereka pegang sendiri, seperti menunggu yang lama pastinya.

INFORMAN III

Pewawancara (P) : Sara Sekartadji

Informan (I) : Ibu Ida

(Kasie Pelayanan KPP Grogol Petamburan)

Tempat : KPP Grogol Petamburan

Hari/Tanggal : Kamis/24 April 2008

Waktu : Pukul 16.30

P : *Bagaimana persiapan menjelang penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan?*

I : Untuk SPT Tahunan kita sudah menyiapkan Satgas, dan itu sudah terdiri dari seluruh pegawai di KPP, karena kalau tidak melibatkan semua maka tidak bisa tertangani mba. Yaa, kalau staf yang lain kan bisa membantu menjadi penghubung atau sebagainya yaa. Mengenai sarana dan prasarana sih sudah kita siapkan dari jauh-jauh hari sebelumnya, seperti kita sudah mengirimkan satu amplop untuk WP yang berisi formulir, prosedur pengisian SPT, dan yang lainnya itu sejak bulan November.

P : *Saat SPT Tahunan, bagaimana dengan anggapan “Orang pajak banyak, kenapa penelitinya hanya sedikit?”*

I : Kalau menurut saya mba, itu yaa konsekuensi mereka sendiri. Karena kalau dilihat memang SDM-nya kurang, karena memang tidak semua bisa menjadi

peneliti, tapi kami juga sudah berusaha memberikan yang terbaik bagi mereka. Namun, kok ada kemungkinan juga WP itu mencari celah mba. Jadi mereka sengaja datang pada tanggal 31 Maret, rela mengantri panjang. Namanya manusia mba, semakin padat, mungkin juga ketelitiannya berkurang yaa, jadi mereka yang ada kurang-kurang sedikit, yaa terpaksa diterima oleh peneliti, karena kasihan jika WP itu telat. Kadang ada juga WP yang memaksa untuk diterima SPT-nya jika kurang sedikit, dengan catatan mereka akan melengkapinya.

P : Lalu bagaimana bu, apa mereka datang untuk melengkapi kekurangan itu bu?

I : Nah, itu dia mba. Kadang ada WP yang dari tahun ke tahun itu kekurangan sama terus. Tapi gak ada kesadaran untuk mereka melengkapinya. Karena walaupun kami mengirim mereka surat untuk melengkapi kelengkapannya, mereka akan menganggap angin lalu saja. Karena surat itu tidak memiliki kekuatan hukum yang kuat, jadi mereka santai saja. Yaa itu, karena tidak ada sanksi yang mengatur hal itu.

P : Bagaimana tanggapan mengenai ramainya WP menjelang batas waktu penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan?

I : Bagaimana yaa mba, itu semua pilihan WP sendiri untuk kapan menyampaikan SPT-nya. Karena dalam undang-undang yang mengatur hanya menyampaikan paling lambat, Jadi kami tidak bisa memaksa mereka. Mungkin yang saya lakukan hanya menghimbau, untuk SPT Masa, seperti itu yang mba bisa lihat di kaca. Tapi, itu juga ada yang melapor ke Kantor Pusat, lalu saya

ditegur kenapa mengeluarkan yang seperti itu, tapi sekali lagi saya bilang itu hanya himbauan, yaa sudah. Untuk SPT Tahunan juga sudah ada himbauannya di dalam amplop yang disebar ke WP.

P : *Bagaimana sebaiknya pelaksanaan penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan menjelang deadline-nya?*

I : Diatur mba, sebaiknya pelaksanaan penyampaiannya diatur, seperti yang mulai berlaku tahun depan yaa mba. Kan mulai tahun depan SPT OP paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak, untuk SPT Badannya paling lambat 4 bulan setelah akhir tahun pajak. Jadi, yaa mudah-mudahan bisa lebih rapi yaa. Mungkin juga kalau AR-nya juga sedikit aktif yaa mba, mereka kan jembatan antara DJP dengan WP-nya. Yaa, supaya mereka juga sekedar mengingatkan lah mba sama WP-nya masing-masing.

P : *Apakah sudah sesuai dengan petunjuk pelaksanaan yang ada?*

I : Sudah, saya mengacu pada Kep 49/PJ/2003, tapi yaa saya sesuaikan dengan kondisi yang ada. Karena sejak jadi Modern, tidak ada lagi Korlak, jadi semua saya sesuaikan dengan kebutuhan dan situasinya mba.

P : *Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia di KPP, misalnya dengan seminar, atau dibekali kemampuan berkomunikasi dan motivasi?*

I : Kalau bimbingan atau penyuluhan itu biasanya dari Kantor Pusat yaa mba, biasanya kalau ada peraturan baru. Tapi kalau KPP Grogol Petamburan sendiri

biasa hanya melakukan *In-House Training*, tapi tidak rutin sih, karena kami menggunakan pedoman *Learning by Doing*, jadi yaa sesekali aja mba.

INFORMAN IV

Pewawancara (P) : Sara Sekartadji

Informan (I) : Ibu Herlina Kewa

(Subbag. Umum KPP Grogol Petamburan)

Tempat : KPP Grogol Petamburan

Hari/Tanggal : Jumat/25 April 2008

Waktu : Pukul 13.30

P : *Bagaimana persiapan menjelang penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan?*

I : Bagian umum menyiapkan semua formulir untuk SPT, baik Masa dan Tahunan.

P : *Hanya itu Bu?*

I : Yaa, seperti itu. Tapi ada beberapa hal yang belum bisa kami siapkan, seperti tempat koran, untuk WP yang menunggu lama. Lalu, air minum, atau permen-permen.

P : *Lalu, bagaimana dengan lift yang rusak Bu? Apa mungkin itu juga yang menyebabkan WP jadi tidak tertarik untuk diteliti di lantai atas, sehingga WP dibawah jadi menumpuk?*

I : Yaa, mungkin juga yaa mba. Sebenarnya lift itu sudah rusak dari tahun lalu, kita juga sudah minta dananya, sudah mengajukan proposal ke kepala kantor. Tapi, yaa, namanya birokrasi yaa mba, dana untuk pengadaan barang bisa dibilang cukup lambat. Apalagi untuk dana yang cukup besar. Tapi mau bagaimana lagi, terpaksa WP yang malas naik ke atas jadi menunggu saja dibawah, mengantri panjang.

P : *Bagaimana tanggapan Ibu tentang ramainya WP menjelang batas waktu penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan?*

I : Gak enak mba. WP itu gak sadar diri, mereka tidak kasihan dengan dirinya sendiri, juga dengan staf AR dan pelayanan yang ada. Harusnya mereka sadar, kalau mereka menyampaikan lebih awal akan lebih baik. Yaa, menurut saya sih, kebijakan untuk menambah hari Sabtu untuk penyampaian SPT Tahunan kemaren itu tidak baik.

P : *Maksud Ibu?*

I : Yaa, begini, kalau WP dibiasain untuk diberikan waktu tambahan, seperti bulan Maret kemarin itu hampir setiap hari Sabtu itu kami buka mba, itu gak baik. Karena pada akhirnya, DJP tidak mendidik WP. Toh, mereka tahu kalau waktu yang disediakan itu sudah cukup panjang, sekitar 3 bulan loh mba. Tapi tetap saja mereka mengulur waktu untuk menyampaikan SPT. Memang sih kita tidak bisa menyamaratakan semua kondisi WP, tapi seharusnya mereka sudah bisa membuat perkiraan yang tepat.

P : *Menurut Ibu, apa sarana dan prasarananya sudah cukup?*

I : Cukup. Menurut saya, loket yang ada itu sudah cukup.

P : *Tapi, kalau sudah cukup, kenapa WP masih menunggu cukup lama Bu untuk dilayani? Kasie Pelayanan juga menyatakan bahwa sarana loketnya kurang?*

I : Oo, tapi begini mba, itu mungkin kurang kalau sudah menjelang batas waktu saja kan. Karena kalau dilihat hari-hari senggang, itu malah berlebihan. Mungkin yang perlu diperbaiki adalah SIDJP-nya mba. SIDJP-nya saja yang lemot.

P : *Oo, apa mungkin itu karena pengaruh SIDJP yang on-line Bu?*

I : Yaa, mungkin saja mba, karena kan pada saat menjelang batas waktu, semua pasti menggunakan sistem yang sama. Coba aja, petugas itu memasukan datanya cepat, dicetaknya cepat, pasti WP tidak perlu menunggu lama. Tapi saya rasa sih memang faktor SIDJP-nya. Atau mungkin WP KPP ini dipecah mba.

P : *Maksudnya dipecah bagaimana Bu?*

I : Yaa, begini mba, KPP ini untuk 1 kecamatan, bagaimana WP-nya tidak banyak, kebanyakan juga OP. Sedangkan KPP yang lain, bisa hanya untuk 1 kelurahan.

P : *Perangkat kerja apa saja yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan di KPP?*

I : Di loket pelayanan, jelas komputer dan printer. Lalu, meja *help-desk*, yang nantinya akan ada AR yang bertugas disana, untuk menerima WP. Dan

beberapa yang lain untuk menambah kenyamanan WP yaa mba, seperti yang tadi, tempat Koran, tempat air, dan tempat permen mungkin.

P : Untuk komputer dan printer, bagaimana dengan jumlah perangkat kerja tersebut, jumlahnya didasarkan pada apa?

I : Jumlahnya masing-masing sesuai loket yang ada. 1 loket memiliki 1 komputer dan 1 printer sendiri. Didasarkan pada tempatnya yaa mba. Sudah lihat kan dibawah.

P : Yaa, sudah Bu. Tapi bagaimana dengan saran Kasie Pelayanan untuk menambah perangkat tersebut Bu?

I : Bagaimana yaa mba, saya juga terbatas pada tempatnya dan juga *budget* mba.

P : Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia, misalnya dengan seminar, atau dibekali kemampuan berkomunikasi dan motivasi?

I : Untuk seminar, memang kalau dari KPP sendiri, jarang yaa mba. Tapi setahu saya, ada Forum untuk AR se-kanwil yang mungkin rutin diadakan. Disana mereka boleh bertukar pikiran bagaimana menghadapi WP. Karena biar bagaimanapun AR itu merupakan ujung tombak KPP mba, mereka yang paling depan dalam menghadapi WP.