

### BAB III

## GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum KPP PMA Empat

Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Empat (KPP PMA Empat) merupakan Kantor Pelayanan Pajak di dalam wilayah kerja Kantor Wilayah Jakarta Khususnya yang dibentuk pada tahun 2002 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001 tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan.

Sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP – 515/PJ/2000 tentang Tempat Pendaftaran Bagi Wajib Pajak Tertentu dan Tempat Pelaporan Usaha Bagi Pengusaha Kena Pajak Tertentu sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : Kep – 67/PJ/2004 tanggal 29 Maret 2004, Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP PMA Empat adalah seluruh Wajib Pajak PMA yang tidak masuk bursa dan melakukan kegiatan usaha di sektor *Industri tekstil, makanan minuman, dan kayu* kecuali yang selama ini telah terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak berkedudukan.

Pada awal berdirinya s/d tanggal 31 Juli 2004, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP PMA Empat sebanyak 1.359 Wajib Pajak. Namun dengan terbentuknya Kanwil XIX DJP dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Dua sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 tanggal 27 Pebruari 2003 dan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-344/PJ/2003 tanggal 17 September 2003, sebanyak 16 (enam belas) Wajib Pajak dipindahkan ke KPP WP Besar, yaitu :

1. PT. Friesche Vlag Indonesia
2. PT. Korindo Abadi
3. PT. Foremost Indonesia
4. PT. Indonesia Toray Synthetics
5. PT. Ajinomoto Indonesia
6. PT. Korindo Aria Bima Sari
7. PT. Coca Cola Amatil Ind. Bottling
8. PT. Rismar Daewoo Apparel
9. PT. Bukit Kapur Reksa
10. PT. Multimas Nabati Asahan
11. PT. Nestle Indonesia
12. PT. Heinz ABC Indonesia
13. PT. YKK Zipper Indonesia
14. PT. Tirta Investama
15. PT. Philip Morris Indonesia
16. PT. Gunung Madu Plantation

Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Empat selain dimaksudkan untuk mengoptimalkan tugas-tugas Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mengamankan penerimaan negara dari sektor pajak juga untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak PMA khususnya yang bergerak di tiga bidang usaha tersebut diatas. Berbagai upaya yang dilakukan dalam rangka pengamanan penerimaan pajak senantiasa diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Perlu diinformasikan bahwa realisasi penerimaan KPP PMA Empat selama tahun 2003 adalah sebesar Rp. 1,198,75 Milyar.

## **B. Visi dan Misi Organisasi**

### **VISI**

Menjadi Model Pelayanan Masyarakat Yang Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia Yang Dipercaya Dan

Dibanggakan Oleh Masyarakat dan Segenap Jajaran Direktorat Jenderal Pajak.

#### **MISI**

**Fiskal :** Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan Pemerintah berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan tingkat efektifitas dan Efisiensi yang tinggi.

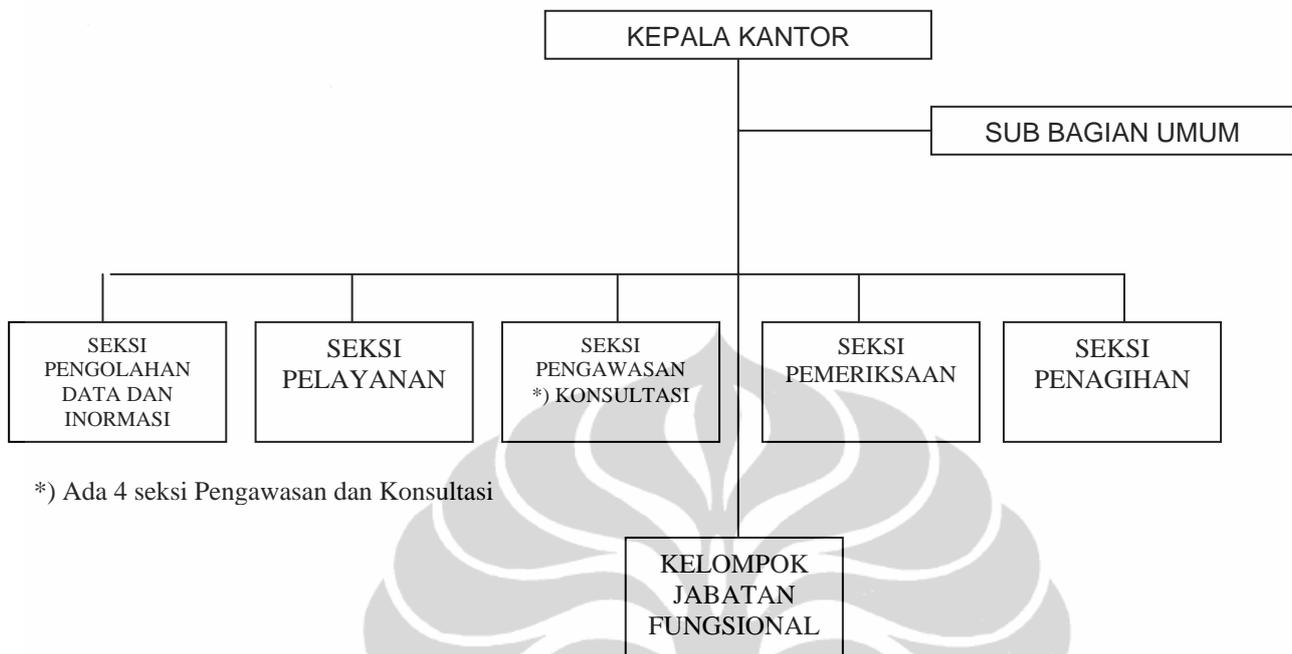
**Ekonomi:** Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan *minimizing distorsion*.

**Politik :** Mendukung proses demokrasi.

**Kelembagaan:** Senantiasa memperbaharui diri selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

#### **C. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi KPP PMA Empat memiliki bagan seperti yang disampaikan pada gambar berikut ini. Penstrukturan organisasi menggunakan konsep fungsional, artinya organisasi terbagi atas beberapa sub organisasi yang dipisahkan berdasarkan fungsi tugas pada setiap sub organisasi.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPP PMA Empat

Penjelasan atas deskripsi kerja pada masing-masing seksi adalah sebagai berikut:

1. Subbagian Umum

Malakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling, serta menyiapkan laporan kerja.

3. Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya,

Penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, pelaksanaan ekstensifikasi serta melakukan kerjasama perpajakan.

4. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding.

5. Seksi Pemeriksaan

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6. Seksi Penagihan

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan danangsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **D. Sistem Admisitrasi Perpajakan Modern**

Penerapan sistem administrasi modern terhadap Kanwil Jakarta khusus dilakukan secara bertahap. Dimulai dengan perubahan struktur organisasi Kanwil dan KPP sampai perubahan Teknologi Sistem Informasi Perpajakan. Sistem pelayanan modern tersebut memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Struktur organisasi dirancang berdasarkan fungsi
2. Di dalam organisasi KPP dikenal adanya *Account Representation* (AR) yang bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa Wajib Pajak.
3. Adanya sistem pemantauan proses administrasi perpajakan (*workflow*) dan Manajemen Kasus (*Case Management*) Pemusatan PPN secara otomatis, pembayaran melalui *E-payment* dan pelaporan melalui *E-SPT* atau *e-Filing*.
4. Adanya pemisahan fungsi yang jelas antara Kanwil dan KPP
  - 1) KPP bertanggungjawab untuk melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan
  - 2) Kanwil bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan operasional KPP, keberatan dan banding serta penyidikan.

#### **E. Jenis Pelayanan**

1. Penerimaan surat atau permohonan Wajib Pajak, meliputi:
  - 1) Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh
  - 2) Surat Penundaan SPT Tahunan PPh
  - 3) SPT Masa PPh dan PPN/PPnBM
  - 4) Surat Wajib Pajak yang menyangkut permohonan untuk memperoleh haknya di bidang perpajakan.
  - 5) Surat-surat lainnya
2. Pendaftaran Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)
  - 1) Tatacara dan Persyaratan  
Mengisi Formulir Wajib Pajak (KP.PDIP 4.1-00) dengan melampirkan:
    - (1) Fotocopy Akte Pendirian
    - (2) Fotocopy KTP/Paspor dan Surat Keterangan tempat tinggal dari instansi yang berwenang (Lurah/Kepala Desa) salah satu pengurus aktif

- (3) Surat Keterangan Domisili tempat kegiatan usaha
  - (4) Fotocopy Surat Persetujuan dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)
  - (5) Asli Surat Kuasa (bagi pengurus yang diwakili kuasanya)
- 2) Jangka Waktu Penyelesaian
- (1) Untuk pendaftaran Wajib Pajak, Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Kartu NPWP akan diterbitkan paling lama 1 (satu) hari.
  - (2) Untuk mendaftarkan Wajib Pajak dan Pengukuhan PKP, SKT dan Surat Keputusan Pengukuhan PKP diterbitkan paling lama 3 (tiga) hari.
  - (3) Untuk pendaftaran PKP, keputusan akan diterbitkan paling lama 3 (tiga) hari.
- 3) Penghapusan NPWP dan/atau Pencabutan Pengukuhan PKP  
Tatacara dan Persyaratan dengan mengisi Formulir Pemutakhiran Data Wajib Pajak (KP.PDIP 4.1-00) dengan melampirkan:
- (1) Fotocopy Akta Pembubaran dan Neraca Likuidasi (bagi WP Badan yang telah dibubarkan).
  - (2) Fotocopy Pencabutan Surat Persetujuan BKPM
  - (3) Bukti Pelunasan Utang Pajak

Setelah ketiga persyaratan tersebut dipenuhi maka permohonan akan diselesaikan melalui pemeriksaan.

- 4) Perubahan Identitas Wajib Pajak  
Tatacara dan Persyaratan dengan mengisi Formulir Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak (KP.PDIP 4.1-00) dengan melampirkan :
- (1) Asli KTP, Surat Keputusan Pengukuhan PKP dan kartu NPWP
  - (2) Fotocopy Akta Perubahan dan Surat Persetujuan, jenis usaha dan pengurus.

- (3) Surat Keterangan Tempat kegiatan usaha dari instansi yang berwenang untuk perubahan alamat.

Sedangkan tatacara dan persyaratan lainnya SKT., Surat Keputusan Pengukuhan PKP dan kartu NPWP akan diterbitkan di dukungi

#### 5) Perpindahan Wajib Pajak

Tata cara dan Persyaratan dari Surat Pernyataan Pindah diajukan melalui KPP Lama, dengan melampirkan :

- (1) Fotocopi Akta Perubahan
- (2) Fotocopi Surat Persetujuan BKPM
- (3) Asli SKT, Surat Pengukuhan PKP dan Kartu NPWP

Surat Pernyataan Pindah diajukan melalui KPP Lama, dan mengisi Formulir Pendaftaran Wajib Pajak (KP.PDIP 4.1-00) dengan melampirkan dokumen-dokumen sebagai berikut:

- (1) Fotocopi Akta Perubahan
- (2) Fotocopi Surat Persetujuan BKPM
- (3) Asli SKT, Surat Keputusan Pengukuhan PKP dan Kartu NPWP yang diterbitkan oleh KPP Lama
- (4) Fotocopi KTP/Paspor dan Surat Keterangan tempat tinggal dari instansi yang berwenang (Lurah/Kepala Desa) salah satu pengurus aktif
- (5) Asli Surat Kuasa bagi pengurus yang diwakili kuasanya

Pelayanan Perpindahan Wajib Pajak diberikan dalam hal terjadi perubahan status perusahaan dari Penanaman Modal Asing (PMA) menjadi Penanaman Modal Dalam Negeri atau sebaliknya. Selanjutnya Permohonan akan diselesaikan melalui pemeriksaan pajak

#### 6) Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan

Tatacara dan Persyaratan dengan mengisi Formulir Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT Tahunan PPh (Form. 1771Y/1721Y) dan menyampaikannya sebelum batas waktu yang telah ditentukan, dengan melampirkan:

- (1) Laporan Keuangan Sementara
- (2) Surat Setoran Pajak (SSP) Lembar 3 (Jika SPT menyatakan kurang bayar) atau Surat Keputusan Penundaan/Angsuran PPh Pasal 29
- (3) Surat Kuasa Jika penanda tangan bukan pengurus

Surat Keputusan Perpanjangan Jangka waktu Penyampaian SPT akan diberikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak permohonan diterima lengkap

7) Perubahan Tahun Buku

Tatacara dan Persyaratan dengan menyampaikan surat permohonan yang diajukan sebelum berjalannya tahun buku yang baru dengan melampirkan:

- (1) Fotocopi Akta Pendirian
- (2) Fotocopi Akta Perubahan
- (3) Surat pernyataan tidak ada maksud perusahaan untuk menggeser laba/rugi untuk meringankan pajak
- (4) Surat pernyataan bahwa perubahan tahun buku merupakan kehendak pemegang saham
- (5) Surat pernyataan bahwa perubahan tahun buku tersebut adalah yang pertama kali
- (6) Bukti pelaporan SPT Tahunan tahun pajak terakhir
- (7) Bukti pelunasan hutang pajak, termasuk PBB (lampirkan fotocopi bukti pelunasan PBB)

Permohonan akan diselesaikan dalam jangka waktu 2 (dua) bulan setelah persyaratan diterima lengkap. Selanjutnya permohonan perubahan tahun buku yang ke-2 dan seterusnya diajukan kepada Kepala Kantor Wilayah VII DJP Jaya Khusus

8) Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh, meliputi :

(1) SKB/Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25

Tatacara dan persyaratan adalah dengan menyampaikan surat permohonan pembebasan/pengurangan angsuran PPh Pasal 25 dengan melampirkan:

- Penghitungan PPh terutang berdasarkan perkiraan penghasilan yang akan diterima
- Penghitungan PPh pasal 25 untuk bulan-bulan yang tersisa dari tahun pajak yang bersangkutan
- Daftar pembayaran kewajiban PPh pasal 25 (mulai awal bulan dari tahun buku yang digunakan sampai dengan bulan permohonan)

Permohonan akan diselesaikan dalam jangka waktu (satu) bulan sejak tanggal diterimanya surat permohonan.

(2) SKB PPh Pasal 22

Tatacara dan persyaratan dengan menyampaikan Surat Permohonan Pembebasan PPh Pasal 22 dengan melampirkan :

- Penghitungan PPh terutang berdasarkan perkiraan penghasilan yang akan diterima
- Rencana impor
- Fotokopi *master list* untuk permohonan pembebasan PPh Pasal 22 impor barang modal
- Realisasi impor untuk perpanjangan pembebasan PPh Pasal 22

Permohonan akan diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah persyaratan diterima lengkap.

(3) SKB PPh Pasal 23

Tatacara dan Persyaratan dengan menyampaikan Surat Permohonan Pembebasan PPh Pasal 23 dengan melampirkan :

- Penghitungan PPh terutang berdasarkan perkiraan penghasilan yang akan diterima
- Daftar pemberi penghasilan
- Fotokopi SPT Tahunan PPh Badan tahun pajak sebelum tahun diajukannya permohonan

Permohonan akan diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah persyaratan diterima lengkap.

(4) Legalisasi Fotokopi SKB PPh Pasal 22

Tatacara dan Persyaratan dengan menyampaikan surat permohonan dengan dilampiri SKB PPh Pasal 22 serta Rencana dan Realisasi Impor.

9) Surat Keterangan Bebas (SKB) PPN

Tatacara dan Persyaratan dengan menyampaikan Surat Permohonan SKB PPN:

(1) Dalam hal impor dan/atau penyerahan BKP tertentu yang bersifat strategis melampirkan:

a. Dokumen impor berupa:

- (a) Invoice
- (b) Bill of Lading atau Airway Bill
- (c) Dokumen Kontrak Pembelian yang bersangkutan atau dokumen yang dapat dipersamakan
- (d) Penjelasan secara rinci mengenai kegunaan dari BKP yang diimpor
- (e) Dokumen pembayaran yang berupa Letter of Credit atau bukti transfer atau bukti lainnya yang berkaitan dengan pembayaran tersebut.

- b. Atas penyerahan BKP tertentu yang bersifat strategis, Pengusaha Kena Pajak yang menerima penyerahan harus melengkapi dokumen fotokopi kontrak pembelian atau surat perjanjian jual beli.

(2) Dalam hal impor dan/atau penyerahan BKP tertentu melampirkan:

a. Dokumen impor berupa:

- (a) Invoice
- (b) Bill of Lading atau airway Bill
- (c) Dokumen Kontrak Pembelian yang bersangkutan atau dokumen yang dapat dipersamakan
- (d) Penjelasan secara rinci mengenai kegunaan dari BKP yang diimpor
- (e) Dokumen pembayaran yang berupa Letter of Credit atau bukti transfer atau bukti lainnya yang berkaitan dengan pembayaran tersebut.

Dokumen yang berkenaan dengan perusahaan pelayaran niaga nasional atau perusahaan penangkapan ikan nasional atau perusahaan angkutan udara nasional. Surat Pernyataan atau rekomendasi dari departemen terkait

b. Dokumen impor berupa:

- (a) Fotokopi kontrak pembelian atau surat perjanjian jual beli
- (b) Dokumen yang berkenaan dengan perusahaan pelayaran niaga nasional atau perusahaan penangkapan ikan nasional atau perusahaan angkutan udara nasional.
- (c) Surat Pernyataan untuk rekomendasi dari departemen terkait

Penyelesaian Permohonan SKB PPN selambat-lambatnya :

- (1) 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima lengkap atas impor dan/atau penyerahan BKP tertentu yang bersifat strategis
- (2) 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan diterima lengkap atas impor dan/atau penyerahan BKP tertentu

#### 10) Restitusi

##### (1) Restitusi PPh Badan

Tatacara dan Persyaratan

- Permohonan diajukan dengan menyampaikan SPT Tahunan PPh Badan Lebih Bayar yang diisi secara benar dan lengkap
- Permohonan akan diproses melalui pemeriksaan pajak dan akan diselesaikan selambat-lambatnya 12 (dua belas) bulan sejak permohonan diterima
- Khusus bagi Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu, permohonan restitusi diproses melalui penelitian dan akan diselesaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima.

##### (2) Restitusi PPh Pasal 22 impor sehubungan dengan PPh Pasal 4 ayat 2 Jasa Konstruksi

Tatacara dan Persyaratan dengan menyampaikan surat permohonan restitusi PPh Pasal 22 Impor sehubungan dengan PPh Pasal 4 (2) Jasa konstruksi dengan melampirkan:

- Surat permohonan restitusi PPh Pasal 22 yang seharusnya tidak terutang
- Asli SSP PPh pasal 22 Impor
- Rencana kebutuhan barang impor untuk pelaksanaan jasa konstruksi
- Realisasi pemakaian barang impor

Permohonan akan diselesaikan selambat-lambatnya-lambatnya 30

(tiga puluh) hari sejak persyaratan diterima lengkap

(3) Restitusi PPh Pasal 23/26 yang Seharusnya Tidak Terutang  
Tatacara dan Persyaratan dengan menyampaikan surat permohonan dengan mencantumkan dan melampirkan :

- Alasan meminta pengembalian pembayaran pajak
- Jumlah pajak yang diminta pengembalian
- Perincian dari pembayaran pajak yang diminta pengembaliannya (disertai tanggal dan nomor dari setiap bukti setoran)
- Hutang-hutang pajak lainnya
- Surat Kuasa, apabila dikuasakan
- Asli Bukti Pemotongan

Penyelesaian permohonan dilakukan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari setelah persyaratan diterima lengkap

(4) Restitusi PPh Pasal 4 ayat (2) yang Seharusnya Tidak Terutang

Tatacara dan Persyaratan dengan menyampaikan surat permohonan dengan mencantumkan dan melampirkan :

- Alasan meminta pengembalian pembayaran pajak
- Jumlah pajak yang diminta pengembalian
- Perincian dari pembayaran pajak yang diminta pengembaliannya (disertai tanggal dan nonmor dari setiap bukti setoran)
- Hutang-hutang pajak lainnya
- Surat Kuasa, apabila dikuasakan
- Asli Bukti Pemotongan

Penyelesaian permohonan dilakukan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari setelah persyaratan diterima lengkap

(5) Restitusi PPh Pasal 26 dalam rangka Penerapan Persetujuan Penghindaran Pajak Berganda (P3B)

Tatacara dan Persyaratan dengan menyampaikan surat permohonan dengan mencantumkan dan melampirkan:

- Surat Keterangan Domisili
- Surat kuasa Khusus, apabila dikuasakan
- Asli Bukti Pemotongan
- Dokumen tambahan, berupa :
  - a Loan Agreement dan Notice of Interes Computation (untuk bunga)
  - b Dividen Declaration dan surat Keterangan dari pembayaran deviden bahwa pemohon adalah pemegang saham yang berhak menerima deviden (untuk deviden)
  - c Rental/Licencing Agreement dan Notice of Royalty/Rent Computation (untuk sewa, royalty dan penghasilan sehubungan dengan penggunaan harta)
  - d Service Agreement, Surat Pernyataandari Wajib Pajak Luar Negeri bahwa perusahaannya tidak mempunyai tempat usaha di Indonesia dan Surat Pernyataan dari penerima jasa bahwa jasa tersebut diselesaikan dalam jangka waktu kurang dari batas waktu yang ditetapkan dalam P3B (untuk imbalan jasa)

Penyelesaian permohonan dilakukan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak persyaratan diterima lengkap

(6) Restitusi PPN

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan SPT Masa PPN beserta lampirannya untuk masa pajak yang bersangkutan dan mengisi kolom restitusi

pada huruf H induk SPT Masa PPN. Apabila kolom restitusi tersebut tidak diisi, maka permohonan restitusi dapat diajukan dengan surat tersendiri. Satu permohonan ditentukan untuk masa pajak dengan dilengkapi :

- Faktur Pajak Masukan dan Keluaran yang berkaitan dengan kelebihan pembayaran PPN yang dimintakan pengembalian
- Dalam hal ekspor Barang Kena Pajak melampirkan :
  - a Pemberitahuan ekspor barang yang telah difiat muat oleh Direktorat Jenderal bea & Cukai
  - b Bill of Lading dan/atau Airway Bill
  - c Wesel Ekspor /Nota Kredit/Bukti Transfer

Dalam hal impor Barang Kena Pajak melampirkan :

- a Pemberitahuan Impor Barang
- b SSp Lembar 1/Bukti Setoran PPN Impor atau Bukti pungutan Pajak oleh Direktorat Jenderal Bea & Cukai
- c Laporan pemeriksaan Surveyor (LPS) sepanjang termasuk kategori wajib LPS

Dalam hal penyerahan barang/Jasa Kena Pajak kepada pemungutan PPN melampirkan :

- a Kontrak atau Surat Perintah Kerja
- b Surat Setoran Pajak

Dalam hal permohonan restitusi yang diajukan meliputi kelebihan pembayaran akibat kompensasi masa pajak sebelumnya, maka yang dilampirkan adalah seluruh dokumen yang berkenaan dengan kelebihan pembayaran PPN masa pajak yang bersangkutan.

Kelengkapan tambahan berupa:

- a Surat Pernyataan keabsahan Faktur Pajak dan Pernyataan bahwa faktur Pajak Masukan tidak dibiayakan/dikapitalisasikan.
- b Asli Surat Kuasa, apabila dikuasakan.

Permohonan yang diajukan oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan ekspor dan penyerahan kepada Pemungut PPN akan diselesaikan selambat-lambatnya :

- a. 2 (dua) bulan sejak persyaratan diterima lengkap
- b. 12 (dua belas) bulan sejak persyaratan diterima lengkap sepanjang penyelesaian atas permohonan dilakukan melalui pemeriksaan untuk semua jenis pajak

Khusus bagi Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi Kriteria tertentu, permohonan restitusi dipenuhi melalui penelitian dan akan diselesaikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak permohonan diterima.

Permohonan Restitusi akan diselesaikan melalui pemeriksaan pajak.

(7) Pengembalian Kelebihan pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan dengan mencantumkan :

- Alasan meminta kembali pembayaran pajak
- Jumlah yang diminta pengembaliannya
- Perincian dari pembayaran dan/atau penyetoran-penyetoran yang diminta pengembaliannya (disertai tanggal dan nomor dari tiap-tiap bukti setoran)
- Hutang-hutang pajak lainnya

Permohonan dapat disetujui sebagian atau sepenuhnya apabila memenuhi syarat sebagai berikut :

- Telah terjadi kekeliruan /kesalahan pembayaran pajak atau pemotongan pajak atau pemungutan pajak, sehingga terdapat pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.
- Wajib Pajak atau Subyek Pajak atau Bukan Subyek Pajak menyerahkan asli bukti-bukti pembayaran atau pemotongan atau pemungutan dari pajak yang diminta kembali pembayarannya.

Penyelesaian permohonan dilakukan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari setelah persyaratan diterima lengkap

#### 11) Revaluasi Aktiva Tetap

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Revaluasi Aktiva Tetap dengan melampirkan:

- Laporan penilaian dari (perusahaan) penilai yang diakui pemerintah
- Neraca Penyesuaian atau Laporan Keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik
- Penghitungan selisih lebih karena penilaian kembali aktiva tetap
- Penghitungan besarnya PPh terutang (PPh Pasal 10 ayat (2))
- SSP dengan kode MAP 0115, kode jenis setoran 161

Permohonan akan diselesaikan selambat-lambatnya 1 (satu) bulan setelah persyaratan diterima lengkap

#### 12) Surat Persetujuan Melakukan Penyusutan Mulai Tahun Harta Digunakan

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan melakukan penyusutan mulai pada tahun harta digunakan dengan melampirkan:

- Daftar aktiva tetap yang telah dimiliki dan yang dimohonkan penundaan penyusutan
- Daftar rencana tahun dimulainya pemakaian aktiva tetap

#### 13) Surat Keterangan Domisili

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan Surat Keterangan domisili dengan melampirkan:

- Fotokopi dokumen yang menyatakan sumber penghasilan berada di Negara Partner Persetujuan Penghindaran Pajak berganda (P3B)
- Penghitungan penghasilan yang akan atau telah diterima dari sumber di Negara Partner P3B

#### 14) Surat Keterangan Fiskal

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan SKF dengan melampirkan :

- Formulir permohonan SKF yang telah diisi dengan benar dan lengkap
- Fotokopi SPT PPh Badan 3 (tiga) tahun terakhir
- Fotokopi SPPT PBB dan STTS tahun terakhir
- Fotokopi Laporan Keuangan lengkap yang telah diaudit oleh Akuntan Publik sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun terakhir
- Daftar pemegang saham

Permohonan akan diteruskan ke Kantor Wilayah VII DJP Jaya Khusus dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima dan akan diselesaikan oleh Kanwil dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak berkas permohonan diterima dari KPP.

15) Surat Keterangan Fiskal non Bursa

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan SKF non Bursa dengan melampirkan :

- Formulir permohonan SKF Non Bursa yang telah diisi dengan benar dan lengkap
- Fotokopi SPT Tahunan PPh badan tahun terakhir beserta fotokopi tanda terimanya.
- Fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak terutang (SPPT) PBB dan Surat Tanda Terima setoran (STTS) tahun terakhir

Permohonan akan diselesaikan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari sejak permohonan diterima

16) Legalisasi Surat Keterangan Domisili

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan dengan melampirkan Surat Keterangan Domisili (asli dan fotokopi)

17) Surat Keputusan Persetujuan PPh Pasal 26 atas Deviden dengan tarif 10% kepada Wajib Pajak yang melakukan kegiatan dan berdomisili dalam wilayah Kawasan Pengembangan Ekonomi terpadu (KAPET)

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan dengan melampirkan :

- Surat Penunjukkan Pelaksanaan Proyek dari Badan Pengelola KAPET
- Daftar nama, alamat, jumlah deviden yang dibagikan dan jumlah PPh Pasal 26 yang terutang
- Penjelasan tertulis bahwa deviden yang dibayarkan berasal dari sisa laba tahun pajak yang berkenan

Penyelesaian permohonan dilakukan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja setelah persyaratan diterima lengkap

#### 18) Ijin Pembuatan Tanda Bea materai

Pembubuhan Tanda Bea Materai dapat dilakukan dengan menggunakan:

- Mesin Teraan Materai, dalam hal pemateraian dilakukan dengan jumlah rata-rata setiap hari minimal sebanyak 50 (lima puluh) dokumen
- Teknologi Percetakan, dalam hal dokumen yang dibubuhi lunas tanda materai berbentuk cek, bilyet giro dan efek dengan nama dan dalam bentuk apapun
- Sistem komputerisasi, dalam hal dokumen yang dibubuhi lunas tanda materai berbentuk surat yang memuat jumlah uang dengan jumlah rata-rata pemateraian setiap hari minimal sebanyak 100 (seratus) dokumen

#### Tatacara dan Persyaratan

Mengisi surat permohonan ijin Pembubuhan Tanda Bea Materai:

- Dalam hal menggunakan Mesin teraan materai melampirkan asli:
  - a Surat Keterangan tentang jenis/merek dan tahun pembuatan mesin teraan materai yang akan digunakan
  - b Surat kelaikan pakai dari produsen mesin
  - c Surat Pernyataan jumlah rata-rata dokumen yang harus dilunasi Bea Materai setiap hari
  - d Surat Kuasa, apabila dikuasakan
- Dalam hal menggunakan Teknologi Percetakan melampirkan asli :
  - a Surat Keterangan yang mencantumkan jenis dokumen yang akandilunasi Bea Materai dan Jumlah Bea Materai yang telah dibayar
  - b Surat Pernyataan jumlah dokumen yang harus dilunasi Bea Materai
  - c Surat Setoran Pajak Penyetoran Bea Materai sejumlah dokumen yang harus dilunasi Bea Materai
  - d Surat Kuasa, apabila dikuasakan

- Dalam hal menggunakan Mesin Teraan Materai melampirkan asli:
  - a Surat Pernyataan tentang jenis dokumen dan perkiraan jumlah dokumen yang harus dilunasi Bea Materai setiap ahri
  - b Surat Setoran Pajak penyetoran Bea Materai dimuka minimal sebesar perkiraan jumlah dokumen yang harus dilunasi Bea Materai setiap hari
  - c Surat kuasa, apabila dikuasakan
- Permohonan akan diselesaikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah persyaratan diterima lengkap

#### 19) Pengisian Deposit Mesin Teraan Materai

##### Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan dengan melampirkan:

- Surat Kelaikan Pakai dari produsen mesin
- Surat Kuasa, apabila dikuasakan
- Surat Setoran Pajak Lembar 1 dan 3 atas penyetoran Bea Materai dimuka minimal Rp. 15.000.000,-

Permohonan akan diselesaikan dengan jangka waktu 3 (tiga) hari setelah persyaratan diterima lengkap

#### 20) Pengangsuran atau Penundaan Pembayaran Tagihan Pajak

##### Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan paling lambat 15 (lima belas) hari sebelum saat jatuh tempo pembayaran utang pajak berakhir dengan mencantumkan dan melampirkan :

- Alasan dan jumlah pembayaran pajak yang dimohon untuk diangsur atau ditunda.
- Bukti-bukti untuk menguatkan alasan permohonan]
- Daftar jaminan yang besarnya ditetapkan berdasarkan pertimbangan Kepala KPP (kecuali dianggap tidak perlu).

Jaminan dapat berupa bank garansi, perhiasan, kendaraan bermotor, gadai dari barang bergerak lainnya, penyerahan hak milik secara kepercayaan, hipotik, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah atau sertifikat deposito

- Keterangan tidak mempunyai tunggakan pajak yang telah jatuh tempo

Penyelesaian permohonan dalam jangka waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak persyaratan diterima lengkap

#### 21) Pencabutan Sita

Tatacara dan Persyaratan

Wajib Pajak menyerahkan bukti pembayaran lunas berupa Surat Setoran Pajak (SSP) atas Surat Tagihan Pajak (STP)/Surat Ketetapan Pajak Kurang bayar (SKPKBT) dan Biaya Penagihan berupa Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP)

Pencabutan sita dilakukan segera setelah bukti-bukti pembayaran lunas berupa SSP dan SSBP

#### 22) Pembatalan Lelang

Tatacara dan Persyaratan

Menyampaikan surat permohonan dengan melampirkan :

- Bukti pembayaran lunas berupa SSP atas STP/SKPKB/SKPKBT
- Bukti pembayaran lunas biaya iklan dan uang pembatalan lelang berupa SSBP

Pembatalan lelang dilakukan segera setelah surat permohonan diterima lengkap dan KPP akan mengeluarkan pengumuman pembatalan lelang melalui media massa.

#### **F. Account Representative (AR)**

Setiap Wajib Pajak yang ada di KPP PMA Empat mempunyai *Account Representative* (AR) yang bertanggung jawab atas Wajib Pajak, yang menjadi tanggung jawabnya. AR mempunyai tanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak. AR akan memberikan Informasi mengenai :

1. Rekening Wajib Pajak untuk semua jenis pajak.
2. Kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi
3. Interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan
4. Perubahan data identitas Wajib Pajak
5. Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak
6. Kemajuan proses keberatan dan banding
7. Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

*Account Representative* (AR) adalah penghubung antara KPP dengan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. AR terlatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak sesegera mungkin.

*Account Representative* (AR) juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak-haknya secara transparan. AR memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan Wajib Pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan. Untuk itu AR secara berkala mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari berbagai nara sumber.

#### **G. Sistem pembayaran On-line (e-Payment)**

Pembayaran dengan menggunakan fasilitas sistem pembayaran *on-line* dapat dilaksanakan melalui bank persepsi/bank devisa persepsi secara *on-line* yang disediakan oleh masing-masing bank persepsi/bank devisa persepsi. Sistem ini menghubungkan bank dengan Direktorat Jendral Pajak

(DJP) secara *on-line*. Setiap pembayaran direkam oleh bank dan DJP pada saat yang bersamaan. Sistem yang ada pada DJP menerbitkan satu nomor unik yang disebut Nomor Tanda Pembayaran Pajak (NTPP) sebagai validasi setiap setoran pajak. Data pembayaran pajak dari kantor pusat DJP akan ditransfer setiap hari ke sistem yang ada pada KPP dan data ini secara otomatis akan dibukukan pada rekening Wajib Pajak.

#### **H. Sistem Pelaporan Pajak**

Secara bertahap, pelaporan kewajiban perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak akan dikembangkan menuju ke arah pelaporan secara elektronik yang dikenal dengan e-SPT (aplikasinya disediakan secara gratis). Data untuk e-SPT ditransfer ke dalam SIP segera setelah diterima dan divalidasi di TPT. Data ini akan dibukukan secara otomatis ke dalam rekening Wajib Pajak yang bersangkutan.

#### **I. Pusat Pengaduan**

Dalam rangka memberi pelayanan prima, Kanwil Jakarta Khusus membangun Pusat Pengaduan untuk menangani keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP PMA Empat. Permasalahan yang disampaikan ke Pusat Pengaduan meliputi keluhan mengenai segala jenis pelayanan, pemeriksaan, keberatan dan banding. Pusat Pengaduan tidak dimaksudkan untuk melayani keluhan mengenai pelanggaran kode etik pegawai. Nomor telpon yang dapat diakses : 021-7072-2255, 021-7094-7364.

#### **J. Penyuluhan Terpadu**

##### **1. Sosialisasi Aturan/Ketentuan Baru**

Peraturan-peraturan perpajakan dari masa ke masa akan terus mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan dengan dunia usaha. Untuk mengeliminasi perbedaan persepsi dan menyeragamkan interpretasi, terutama dikalangan pegawai Direktorat Jendral Pajak, khususnya Kanwil Jakarta Khusus dan KPP dilingkungannya, diperlukan adanya proses sistematis yang

berkesinambungan untuk membuat ringkasan dan penafsiran setiap peraturan baru.

Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kanwil Jakarta Khusus bertanggung jawab untuk mempelajari, membuat ringkasan setiap peraturan baru yang didapatkan dari Kantor Pusat DJP untuk dibuatkan penafsiran dan mempelajari dampak potensial aturan tersebut terhadap Wajib Pajak. Peraturan-peraturan dimaksud kemudian disosialisasikan kepada Wajib Pajak melalui AR.

## 2. *Knowledge Base*

Kanwil Jakarta Khusus mengembangkan aplikasi *Knowledge base* untuk mendukung kelancaran tugas *help desk/call center* pada Kantor Pelayanan Pajak.

*Knowledge base* berisi kumpulan ketentuan perpajakan yang komprehensif dan diorganisir dalam file komputer yang mudah diakses serta disusun dalam bentuk Tanya Jawab Standar (Q&A Standard), penjelasan singkat dan *flowchart*. Diharapkan *Knowledge base* akan mampu menjawab seluruh pertanyaan yang mungkin diajukan oleh Wajib Pajak.

## K. Keberatan

Berbeda dengan Kanwil lainnya, proses keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP PMA Empat diproses oleh Kanwil Jakarta Khusus. Proses keberatan diselesaikan dalam waktu yang relatif lebih cepat karena materi dan informasi yang diperlukan telah tersedia dalam Sistem Informasi Perpajakan.

## L. Pengawasan Administratif

Dengan adanya fasilitas yang berbasis teknologi informasi, monitoring kepatuhan Wajib Pajak mudah dilaksanakan karena AR mempunyai akses langsung ke seluruh data Wajib Pajak seperti dalam *Taxpayer Accounting*

dan data dalam profile Wajib Pajak. Dengan akses tersebut AR dapat melaksanakan pengawasan dengan cara :

1. Membandingkan antar SPT Wajib Pajak.
2. Membandingkan SPT dengan data Wajib Pajak dan data dari pihak ketiga/alat keterangan dan atau informasi lain.
3. Membandingkan seluruh data Wajib Pajak dengan profile Wajib Pajak yang dimutakhirkan secara terus-menerus.

#### **M. Pemeriksaan**

Dengan diterapkan system administrasi yang baru, Kantor Pemeriksaan dan Penyelidikan Pajak dilikuidasi dari lingkungan Kanwil Jakarta Khusus. Pemeriksaan dilakukan oleh fungsional pemeriksa pajak di KPP. Penugasan pemeriksaan Wajib Pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga pemeriksa lebih terspesialisasi dan meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil pemeriksaan.

Selain itu, kinerja pemeriksaan dapat dimonitor dengan lebih baik karena adanya penerapan teknologi informasi pada administrasi pemeriksaan.

#### **N. Penyidikan**

Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP PMA Empat dapat disidik dalam hal terdapat indikasi tindak pidana di bidang perpajakan. Penyelidikan pajak dapat dilakukan oleh tenaga fungsional penyidik kantor wilayah.

Dengan pemisahan fungsi penyidikan dan fungsi pemeriksaan, para pemeriksa dan penyidik dapat memfokuskan diri pada bidang tugas masing-masing sehingga dapat bekerja secara lebih optimal dan obyektif.

#### **O. Penagihan**

Pemantauan dan penanguhan tunggakan pajak di KPP dapat dilaksanakan lebih baik karena sudah teradministrasikan melalui SIP. Informasi yang terkait dengan tunggakan pajak serta pembayarannya untuk masing-masing dapat diakses langsung oleh para juru sita, AR

ataupun pihak-pihak yang berwenang, dan setiap tindakan penagihan dapat dimonitor melalui SIP.

#### **P. Teknologi Informasi Perpajakan**

Secara bertahap Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di Kanwil Jakarta Khusus akan dikembangkan kepada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP). Pada awalnya SIP yang sudah ada akan dimodifikasi terlebih dahulu, sehingga dapat diaplikasikan dengan kebutuhan struktur organisasi yang baru yaitu awalnya sistem yang berorientasi ke jenis pajak kemudian dimodifikasi kepada sistem yang berorientasi ke fungsi struktur organisasi. Selanjutnya SIP modifikasi ini akan digantikan dengan SI-DJP yang menggunakan database yang tersentralisasi untuk mendukung seluruh kegiatan. Dalam sistem ini diterapkan manajemen kasus (*case management*) dan alur kerja (*workflow*). Melalui sistem manajemen kasus, setiap kasus didistribusikan kepada para pegawai dan dimonitor oleh sistem. Sistem alur kerja menghubungkan suatu tugas dengan tugas lainnya sampai tugas-tugas tersebut selesai. Dengan SIP, setiap Wajib Pajak dapat diawasi secara terus menerus melalui sistem akuntansi Wajib Pajak (*tax payer accounting system*) yang menyediakan data pembayaran pajak dan kewajiban perpajakan dari setiap Wajib Pajak. Sistem ini memiliki beberapa modul administrasi perpajakan.

#### **Q. Sistem Manajemen Kasus/Sistem Alur Kerja**

Sistem manajemen kasus atau alur kerja yang diterapkan dalam SIP dimulai dengan penerimaan masukan/input berupa data registrasi, data pembayaran pajak, data *e-SPT*, permohonan Wajib Pajak dan surat-surat masuk lainnya. Selanjutnya SIP akan menghasilkan kasus yang didapat dari permohonan, surat-surat dan hasil perbandingan data (misalnya data pembayaran pajak dengan data *e-SPT*).

Semua kasus yang dihasilkan tersebut didaftar dalam sistem termasuk saat diterimanya penugasan dan penyelesaiannya. Kasus-

kasus tersebut akan didistribusikan secara otomatis ke masing-masing pegawai yang terkait dan akan diselesaikan menurut skala prioritas yang telah ditetapkan. Perkembangan penyelesaian dari masing-masing kasus dapat dimonitor melalui sistem ini.

#### **R. Sumber Daya Manusia**

Pegawai yang ditempatkan di KPP PMA Empat telah memenuhi kualifikasi tertentu. Rekrutmen pegawai dilakukan dengan ketat melalui beberapa tahapan seleksi. Beberapa pengujian dilakukan untuk menjamin bahwa yang terpilih adalah mereka yang berkualitas dan mampu mengemban tugas dan misi KPP PMA Empat. Pegawai yang terseleksi, sebelum ditempatkan terlebih dahulu mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus.

Sistem *good governance* diterapkan pada pegawai yang ditempatkan Kanwil Jakarta Khusus dan KPP dilingkungannya, yaitu dengan menerapkan kode etik yang secara jelas menyebutkan hal-hal yang wajib dilakukan dan yang dilarang untuk dilakukan oleh pegawai, berikut sanksi atas pelanggaran kode etik tersebut. Pelanggaran atas kode etik ini diawasi Komite Kode Etik yang diketuai oleh Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan dan bertugas untuk menerima serta memproses pengaduan atas pelanggaran kode etik. Selain itu telah dilakukan kerjasama dengan Komisi Ombudsman Nasional untuk membentuk *Custom and Tax Ombudsman Desk* yang bertugas menangani pengaduan mengenai penyimpangan atas pelayanan kepada masyarakat.