

**PERANAN PENGAWASAN TERHADAP PELAPORAN SPT TAHUNAN PPh
ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PALEMBANG ILIR BARAT**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Dede Indah Pratiwi
061330601220**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2016**

**PERANAN PENGAWASAN TERHADAP PELAPORAN SPT TAHUNAN
PPh ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PALEMBANG ILIR BARAT**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Dede Indah Pratiwi
0613 3060 1220**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dra. Yuselli Herawati, M.M.
NIP 196005071988112001**

Pembimbing II,

**Nirwan Rasyid, S.E., M.M.
NIP 195309211989101001**

Mengetahui,
Koordinator Jurusan Administrasi Bisnis

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum, Res.M.
NIP 196008061989101001**


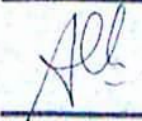

LEMBAR PENGESAHAN

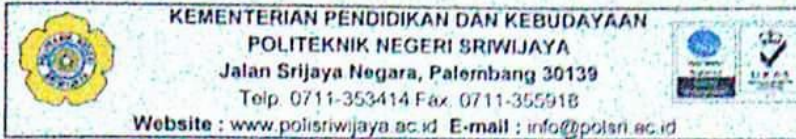
Nama Mahasiswa : Dede Indah Pratiwi
NPM : 0613 3060 1220
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Peranan Pengawasan Terhadap Pelaporan SPT
Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Kamis
Tanggal: 4 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M.</u> Ketua		12/8 2016
2.	<u>Alhushori, S.E., MAB.</u> Anggota		12/8 2016
3.	<u>Divianto, S.E., M. Si.</u> Anggota		20/8 2016



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dede Indah Pratiwi
NIM : 0613 3060 1220
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pengantar Manajemen
Judul Laporan Akhir : Peranan Pengawasan Terhadap Pelaporan SPT
Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang,

Yang membuat pernyataan,

ASISTENSI
KEMENTERIAN
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
JANUARI 2014
061330601220

Dede Indah Pratiwi

0613 3060 1220

MOTO

“Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik maka kau akan menjadi orang yang terbaik” (Penulis)

Saya persembahkan kepada:

Orang Tua Tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat

Saudara-saudaraku yang Terkasih

Para Dosen yang telah membimbing

Sahabat-sahabatku tersayang

Teman Seperjuangan angkatan 2013

Almamaterku yang kubanggakan

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami mampu menyelesaikan penyusunan serta penulisan laporan ini dengan baik
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak A. Jalaluddin Sayuti S.E., M.Hum.Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M. dan Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan serta arahan dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Kepada semua Dosen dan Staf Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak M. Akbar Tandauli selaku Seksi Bagian Umum di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.
8. Bapak Doris selaku *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

9. Ibu Fika Arista selaku Petugas Tempat Pelayanan Terpadu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.
10. Para Staff dan Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.
11. Kedua Orang Tua dan Saudara-saudara penulis yang sangat membantu dalam memfasilitasi semua kebutuhan serta sumber inspirasi dan motivasi.
12. Semua Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang sudah terlibat dalam proses penyelesaian laporan ini.
13. Teman-teman di kelas 6NG Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.
14. Semua pihak yang telah berjasa, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu, tapi percayalah bahwa kalian memiliki arti yang sangat penting bagi penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Amin.

Palembang, Juli 2016

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT, kerana berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga laporan akhirini yang berjudul “Peranan Pengawasan Terhadap Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat” dapat terselesaikan. Penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Tidak luput penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada dosen pembimbing laporan akhir dan segenap karyawan-karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat yang telah membantu dari awal hingga selesainya tugas laporan ini serta para keluarga dan sahabat yang telah mendukung dalam penulisan laporan akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2016

Penulis

Abstrak

Judul laporan akhir ini adalah Peranan Pengawasan Terhadap Pelaporan SPT PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk melihat peranan pengawasan melalui tingkat pengawasan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam Pelaporan SPT dari tahun 2011 sampai dengan 2015. Melalui penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana Peranan Pengawasan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat oleh *Account Representative* (AR). Penulis mendapat data melalui wawancara, penelitian, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengawasan terhadap WP (Wajib Pajak) lapor dan WP tidak lapor masih kurang dan rendah dari yang diharapkan dilihat melalui jumlah WP dan banyaknya *Account Representative* (AR) yang memegang WP. Oleh karena itu, penulis menyarankan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi serta AR yang bersangkutan dapat meningkatkan kinerja dalam pengawasan yang dilakukan terhadap WP melalui pelatihan tenaga AR atau program-program kerja yang dapat menunjang pengawasan menjadi lebih efektif.

Kata Kunci: Pengawasan, Wajib Pajak, *Account Representative*.

ABSTRACT

The title of this research is The Practice of Receptionist Etiquette at Harian Pagi Sumatera Ekspres Office. The purpose of this research is to determine The Practice of Receptionist Etiquette at Harian Pagi Sumatera Ekspres Office that addressed at Kolonel Barlian Streets, Num. 773, Km 6.k, Sukarame Palembang. Through this research, the author wants to know how the etiquette applied by the receptionist in serving every guest. The author gets the data through interview, questionnaire and library research. Based on the comparison between the theory and the reality, there are some weaknesses found in the receptionist etiquette application that haven't been applied optimally. Therefore it is then suggested to the manager to amend the weaknesses by arranging some job training and applying punishment to each misapplication.

Key word: Etiquette, Service

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktek	5
1.2.1 Tujuan	5
1.2.2 Manfaat	6
1.5 Metode Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	7
1.6 Teknik Analisis Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9

2.1	Pengertian dan Fungsi Pengawasan	9
2.1.1	Pengertian Pengawasan	9
2.1.2	Fungsi Pengawasan	10
2.2	Bentuk-bentuk Pengawasan	11
2.3	Prosedur Pengawasan	12
2.4	Surat Pemberitahuan (SPT)	12
2.3.1	Pengertian SPT	12
2.3.2	Jenis SPT	13
2.3.3	Pengertian PPh Orang Pribadi	13
2.3.4	Jenis-jenis SPT Tahunan PPh Orang Pribadi	14
2.5	Tarif Pajak Tahunan PPh Orang Pribadi	15
2.6	Rasio Tingkat Pengawasan untuk PPh Orang Pribadi	15
2.7	Tugas <i>Account Representative</i> dalam Pengawasan	15
BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	18
3.1	Sejarah KPP Pratama Palembang Ilir Barat	18
3.2	Struktur Organisasi Perusahaan dan Pembagian Tugas	19
3.2.1	Struktur Organisasi	19
3.2.2	Pembagian Tugas	21
3.3	Visi dan Misi	24
3.3.1	Visi Direktorat Jenderal Pajak	24
3.3.2	Misi Direktorat Jenderal Pajak	24
3.4	Tugas Direktorat Jenderal Pajak	24
3.5	Logo dan Makna Logo Direktorat Jenderal Pajak	25
3.5.1	Logo Direktorat Jenderal Pajak	25
3.5.2	Makna Logo Direktorat Jenderal Pajak	25
3.6	Pelaksanaan Sistem Pengawasan	26
3.7	Hambatan dalam Pengawasan	30
BAB IV	HASIL PEMBAHASAN	24
4.1	Peranan Pengawasan Terhadap Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi	33
4.1.1	Peranan Pengawasan	33

4.1.2 Tingkat Pengawasan	36
4.2 Upaya untuk Mengatasi Hambatan dalam Pengawasan pada Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat	48
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	537

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak	21
Gambar 3.2 Logo Direktorat Jenderal Pajak	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Tarif Pajak Tahunan PPh Orang Pribadi.....	15
3.1 Jumlah WP dan Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun 2011 – 2015	29
4.1 Jumlah WP Tahunan	38
4.2 Jumlah WP dan Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi	39
4.3 Tolak Ukur Penilaian Kualitas Pengawasan Untuk SPT yang Dilaporkan	42
4.4 Persentase Pengawasan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Laporan Tahun 2011 – 2015	44
4.5 Tolak Ukur Penilaian Kualitas Pengawasan Untuk SPT yang Tidak Dilaporkan	45
4.6 Persentase Pengawasan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Laporan Tahun 2011 – 2015	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Wawancara