



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**LAPORAN**  
**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DUA JAKARTA PUSAT**



Disusun sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Sidang Tugas Akhir  
serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar ahli madya Diploma III  
Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh :

**Shahifah Husna Raihan / 2104311030**

**PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI**  
**JURUSAN AKUNTANSI**  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**TAHUN 2024**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERNYATAAN ORSINALITAS  
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN ini digugurkan dan dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Depok, 14 Juni 2024

Mahasiswa,



Shahifah Husna Raihan

NIM. 2104311030



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shahifah Husna Raihan  
NIM : 2104311030  
Program Studi : Diploma 3 Akuntansi  
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Laporan Tugas Akhir Tahun Akademik 2023/2024 ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 10 Juli 2024



Shahifah Husna Raihan

NIM. 2104311030



## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Shahifah Husna Raihan  
NIM : 2104311030  
Program Studi : Diploma 3 Akuntansi  
Judul Tugas Akhir : EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DUA  
JAKARTA PUSAT

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Diploma Akuntansi pada Program Studi Diploma 3 Akuntansi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nedsal Sixpria, S.E.,AK.,M.M.,CA

Anggota Penguji : Lia Ekowati.,S.Sos., M.PA

### DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 10/Juli/2024

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002

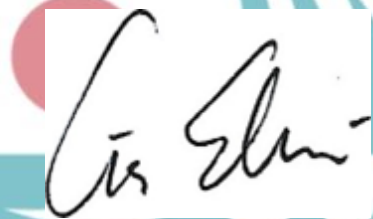
#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Shahifah Husna Raihan  
NIM : 2104311030  
Jurusan / Program Studi : Diploma 3 Akuntansi  
Judul Laporan TA : EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK MADYA DUA JAKARTA  
PUSAT

Disetujui oleh Pembimbing



Lia Ekowati, S.Sos., M.PA  
NIP. 1975093001999032001

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Diketahui Oleh  
KPS Program Studi



Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si  
NIP. 197202221999031003

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu dipanjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DUA JAKARTA PUSAT”** . Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma III Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

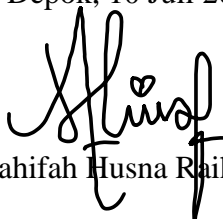
Laporan ini merupakan hasil pertanggungjawaban penulis selama melakukan penelitian serta melakukan praktik kerja langsung di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat. Penulis berharap agar penulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Sehubungan dengan itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam pelaksanaan PKL hingga tersusunnya laporan ini kepada :

1. Orang tua yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis dalam menempuh Pendidikan.
2. Ibu Lia Ekowati, S.Sos., M.PA Selaku Dosen Pembimbing Praktik Kerja Lapangan, yang telah membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini.
3. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Bapak Herbirowo Nugroho. S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi.
5. Robin Rachmad Basuki selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal.
6. Anis Nur Khairiah selaku Pelaksana Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, dan seluruh pegawai.
7. Rehbina Sukmasari selaku Kepala Seksi Pelayanan
8. Arina Khasbana Ubaedi selaku Pelaksana Seksi Pelayanan, dan seluruh pegawai Seksi Pelayanan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman teman AK6A angkatan 2021 yang turut membantu dalam menyusun laporan PKL.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih mempunyai beberapa kekurangan. Sehingga, penulis menyambut baik saran dan kritik yang membangun.

Depok, 10 Juli 2024

  
Shahifah Husna Raihan



# EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DUA JAKARTA PUSAT

Oleh :

Shahifah Husna Raihan<sup>1</sup> & Lia Ekowati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Diploma 3 Akuntansi , Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta

Email : \*<sup>1</sup>[Shahifah.husna.raihan.ak21@mhswn.pnj.ac.id](mailto:Shahifah.husna.raihan.ak21@mhswn.pnj.ac.id), <sup>2</sup>[lia.ekowati@akuntansi.pnj.ac.id](mailto:lia.ekowati@akuntansi.pnj.ac.id)

## ABSTRAK

Pajak merupakan sumbangan sah warga negara atas jasa yang diberikan kepada kas negara tanpa imbalan, serta digunakan langsung untuk menutup pengeluaran. Membayar pajak berarti ikut serta dalam pembangunan negara. pembuatan penelitian ini dibuat dan diteliti agar mengetahui Efektivitas Pelayanan Pajak di Departemen Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat. Penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif ialah dengan melalui sesi tanya jawab dengan pemangku kepentingan, mendokumentasikan penelitian, serta melakukan praktik langsung. Hasil penelitian ini perlu adanya sebuah peningkatan pada Efektivitas Pelayanan Perpajakan pada Departemen Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam menjaga kepuasan Wajib Pajak. Kesimpulannya yakni perlu adanya kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu, dikarenakan dengan selalu taat akan pajak, dapat membangun bangsa yang lebih maju dan sejahtera.

**Kata Kunci : Pajak, Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat.**

## ABSTRACT

*Taxes are legitimate contributions of citizens to the state treasury, for services rendered without remuneration, and are used directly to cover expenses. Paying taxes means participating in the development government's. The purpose of this study research is to determine the effectiveness of Tax Services in Department of Tax Services medium two Central Jakarta. The investigate strategy utilized is subjective investigate with expressive strategies. Information collection methods are carried out by conducting questions and answers with the parties concerned, documenting research, and conducting direct practice. The comes about of this consider demonstrate that there's a got to increment the effectiveness of Tax Services at the Central Jakarta Intermediate Tax Office in arrange to make strides the quality of charge administrations to meet the needs of taxpayers in maintaining taxpayer satisfaction. The conclusion is that there's a require for awareness to pay taxes on time, because by obeying taxes, we can build a more developed and prosperous nation.*

**Keywords : Tax, Tax Services, Departement of Tax Service Middle Two in Central Jakarta.**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR ISI**

<b>LAPORAN TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS LPKL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS LTA.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan.....	1
1.2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.3. Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	4
1.4. Definisi Istilah.....	5
<b>BAB II : HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....</b>	<b>12</b>
2.1. Gambaran Umum Praktik Kerja Lapangan.....	12
2.2. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	20
<b>BAB III : PENUTUP.....</b>	<b>27</b>
3.1. Kesimpulan.....	27
3.2. Saran.....	27
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>29</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>32</b>





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1.3 Tabel Jam Kerja Praktik Kerja Lapangan ..... 18





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi KPP Madya Dua Jakarta Pusat..... 14  
Gambar 2.1 Lokasi KPP Madya Dua Jakarta Pusat ..... 17





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Lembar Bimbingan Penulisan Laporan PKL.....	17
Lampiran 2. Lembar Persetujuan untuk Sidang Tugas Akhir.....	18
Lampiran 3. Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Penguji .....	19
Lampiran 4. Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Pembimbing .....	20





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Kementerian Keuangan salah satu kementerian/Lembaga yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden Republik Indonesia. Tugas Kementerian Keuangan meliputi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang berkaitan dengan keuangan dan kekayaan negara, dengan tujuan untuk membantu Presiden dalam menjalankan pemerintahan negara (Direktorat Jenderal Pembendaharaan Tuban, 2024).

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Keuangan menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut, yang sesuai dengan Dasar Hukum “Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 tentang Kementerian Keuangan” dan “Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141 Tahun 2022 mengenai Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118 Tahun 2021 yang membahas mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan” :

1. Membuat rancangan kebijakan, penetapan, melaksanakan kebijakan di bidang penganggaran, penerimaan negara non-pajak, pajak kepabeanan dan cukai, perbendaharaan negara, kekayaan negara, serta pengelolaan pembiayaan dan risiko keuangan negara.
2. Perumusan, penetapan, pemberian rekomendasi mengenai kebijakan anggaran dan keuangan.
3. Melakukan keselarasan, pengawasan dan memberikan dukungan administratif pada seluruh bidang organisasi di lingkungan Kementerian Keuangan.
4. Pengelolaan barang milik negara/ barang milik pribadi yang menjadi tanggung jawab Kementerian Keuangan.
5. Pelaksanaan bimbingan teknis dan pengendalian pelaksanaan urusan Kementerian Keuangan di daerah. Penyelenggaraan fungsi teknis dari pusat hingga daerah.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Pelaksanaan pendidikan, pelatihan, sertifikasi kompetensi dibidang keuangan negara, dan manajemen pengetahuan.

7. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substansif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Keuangan.

Jurusan Akuntansi merupakan bidang studi yang mempelajari materi terkait metode pencatatan dan penyusunan laporan keuangan yang berguna membantu pemangku kepentingan dalam proses pengambilan Keputusan (Sampoerna University, 2021). Jurusan Akuntansi juga menawarkan prospek karir yang sangat baik bagi lulusannya. Seiring dengan berkembangnya dunia usaha dan industri, kebutuhan akan sumber daya manusia di bidang akuntansi semakin meningkat. Banyak bisnis, besar dan kecil, membutuhkan akuntan yang berkualifikasi untuk mengelola keuangan mereka. Selain itu, lulusan akuntansi dapat bekerja sebagai auditor, konsultan pajak atau bahkan memulai bisnis mereka sendiri sebagai akuntan (Geograf, 2023).

Kegiatan secara langsung di dunia kerja akan mampu melatih skill dan pengetahuan mahasiswa dibidang keuangan, khususnya dibidang perpajakan. Perpajakan mempunyai peran dan fungsi untuk meningkatkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat, mengatasi kemiskinan dan kesenjangan ekonomi dan sosial. Fungsi ini dikenal juga dengan fungsi redistributif pendapatan, pajak merupakan salah satu sarana untuk mengatasi kemiskinan dan ketimpangan pendapatan dalam masyarakat (Pratiwi, 2023).

Pelayanan perpajakan merupakan seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan lembaga pelayanan perpajakan untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Bapenda Kota Semarang, 2024). Wajib Pajak dapat mengakses layanan perpajakan melalui saluran telepon Pajak Kring 1500200. Dengan demikian, mereka dapat menerima layanan perpajakan tanpa harus dating langsung ke kantor pajak. Layanan Administrasi Pajak Kring, melalui telepon atau Twitter, disediakan oleh otoritas yang berwenang (Redaksi DDTCNews, 2023).



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Membayar pajak merupakan kewajiban warga negara. Kewajiban ini merupakan kewajiban seluruh bangsa. Membayar pajak berarti berkontribusi terhadap pembangunan negara, memiliki keinginan untuk mengorbankan diri demi tanah air. Oleh karena itu, perlu adanya kebanggaan dan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Pemfasilitasian pembayaran pajak perlu dilakukan untuk menjaga atau bahkan meningkatkan semangat dan rasa hormat terhadap pembayaran pajak. Dalam konteks ini, secara konseptual banyak kemudahan dan fasilitas pelayanan yang tersedia bagi Wajib Pajak telah ditingkatkan. Pendirian jasa tersebut tidak hanya diatur dalam peraturan perundang-undangan tetapi juga dituangkan dalam berbagai bentuk kebijakan administratif, prosedur, dan perpajakan profesional. Kualitas basis pajak ini terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan kemampuan pemerintah (Lathifa, 2023).

Sebagai Mahasiswa, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta berkeinginan untuk mendapatkan informasi sebelum menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya dalam hal pajak dan mampu memecahkan permasalahan kerja secara kritis dan bertanggung jawab. Untuk itu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di salah satu pemerintahan merupakan suatu upaya kontribusi untuk mengembangkan lebih lanjut tentang ilmu yang sudah didapatkan dibangku perkuliahan.

### 1.2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari Praktik Kerja Lapangan ialah menjelaskan sistematika pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat, diantaranya:

1. Mengetahui bagaimana tatacara kerja yang ada dibagian Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal.
2. Mengetahui perkembangan keterbaharuan di bagian Pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat.
3. Mengetahui pelayanan pajak pada seksi Pemeriksaan, Penilaian, Penagihan (P3) yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Mengetahui pengelolaan data dibagian Penjaminan Kualitas Data yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat.
5. Mengetahui tatacara kerja Seksi Pengawasan I berkaitan dengan dokumen kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

### 1.3. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Adapun manfaat dari Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat ialah sebagai berikut:

#### 1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Dapat mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam dunia kerja di masa yang akan datang.
2. Sebagai tumpuan untuk memperoleh pengalaman kerja guna meningkatkan kemampuan diri.
3. Untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang selama ini diajarkan dibangku perkuliahan.
4. Dapat mengembangkan kemampuan pribadi dalam tata cara berhubungan dengan masyarakat di lingkungan kerja.

#### 1.3.2 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jakarta

1. Menjalin hubungan kerjasama dengan lembaga terkait guna meningkatkan serapan pekerjaan.
2. Sebagai tolak ukur kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diajarkan di perkuliahan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 1.3.3 Manfaat Bagi Instansi

1. Program Praktik Kerja Lapangan ini dapat dijadikan sebagai forum observasi dari instansi atas kompetensi mahasiswanya.
2. Sebagai sarana untuk mengenal kualitas Pendidikan di Politeknik Negeri Jakarta khususnya di Prodi Akuntansi.
3. Memperoleh masukan yang mungkin dapat meningkatkan kapabilitas dari instansi terkait.

### 1.4. Definisi Istilah

#### 1. Pajak

Definisi pajak menurut Prof Dr Rachmat Sumitro, S.H merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mujiyati dan Aris, 2021).

“Dapat dipaksakan” mempunyai arti, apabila utang pajak tidak dibayar, utang tersebut dapat ditagih dengan kekerasan, seperti surat paksa, sita, lelang, sandera (Mujiyati dan Aris, 2021).

Sedangkan menurut Soemitro, pengertian perpajakan dari sudut pandang hukum ialah suatu kewajiban yang timbul karena adanya undang-undang yang mewajibkan warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilannya kepada negara, maka uang pajak itu harus dipergunakan untuk umum. pengelolaan Pendekatan hukum yang demikian menunjukkan bahwa pajak harus berdasarkan undang-undang untuk menjamin kepastian hukum baik bagi penyelenggara pajak maupun pemungut pajak serta Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak (Akuindo, 2024).



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 2. Wajib Pajak

Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan didalam peraturan perundang-undangan (Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-356/PJ/2003 tentang Tata Cara Pemindahan Tambahan Wajib Pajak Ke Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar).

## 3. Surat Masuk

Surat Masuk dapat diartikan sebagai sebuah surat yang masuk dalam suatu instansi atau perusahaan atau bisa juga pada bagian lain yang dikirimkan oleh instansi atau perusahaan lain. Namun surat masuk bisa juga berasal dari instansi atau perusahaan yang sama, namun dari bagian yang berbeda. Setiap surat yang sampai pada suatu instansi atau perusahaan dapat dikatakan sebagai surat berharga. Sebab, setiap surat dapat dijadikan sebagai bahan sekaligus landasan dalam setiap kegiatan suatu instansi atau perusahaan (Novi, 2023).

## 4. Surat Keluar

Surat Keluar merupakan surat yang dibuat dan dikeluarkan oleh sebuah instansi atau perusahaan untuk dikirimkan kepada pihak lain, baik itu perorangan atau bagian dari suatu instansi atau perusahaan. Pengelolaan surat keluar biasanya digunakan sebagai bentuk inisiatif untuk memberikan jawaban atau tanggapan terkait isi dari surat masuk yang telah diterima. Pengelolaan surat keluar bertujuan untuk menciptakan hubungan timbal balik yang baik sehingga kedua belah pihak mendapatkan keuntungan (Novi, 2023).

## 5. SPT Kempos

SPT Kempos berfungsi untuk meneliti daftar Wajib Pajak (WP) yang sudah 2 tahun terakhir secara berturut-turut tidak memasukkan SPT Tahunan yang telah diteliti oleh seksi-seksi (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 10/PJ.24/1998 tentang Penelitian Kembali Wajib Pajak Non Efektif dan SPT Kempos).



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 6. Surat Mutasi Pegawai

Dikutip dari Siaran Pers No.SP-40/2022, Dirjen Pajak Suryo Utomo mengatakan, bahwa mutasi, rotasi, dan promosi merupakan sebuah keniscayaan di Ditjen Pajak yang dilakukan dengan penuh pertimbangan. Hal tersebut merupakan salah satu upaya untuk menjaga stabilitas organisasi dan tidak dapat dihindari (Khairizka, 2022).

## 7. Surat Tugas (ST)

Surat Tugas merupakan salah satu surat resmi yang diakui oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai bagian dari pelaksanaan tugas kedinasan. Untuk menjamin pelaksanaan penerbitan Surat Tugas sesuai dengan ketentuan dan agar tercipta keseragaman, perlu disusun petunjuk penerbitan Surat Tugas di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 29/PJ/2014 Tentang Petunjuk Penerbitan Surat Tugas di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak).

## 8. Naskah Dinas Elektronik (NADINE)

Aplikasi NADINE atau dapat disebut sebagai Aplikasi Naskah Dinas Elektronik merupakan aplikasi surat menyurat yang dirilis dan dikembangkan oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 164 /PMK.01/2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan).

## 9. E-Kemenkeu

E-Kemenkeu merupakan kumpulan berbagai macam sistem informasi yang mendukung office automation pegawai Kementerian Keuangan (E-Kemenkeu, 2020).



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 10. Sistem Informasi Keuangan, Kepegawaian dan Aktiva (SIKKA)

Sistem Informasi Keuangan, Kepegawaian dan Aktiva (SIKKA) merupakan aplikasi yang digunakan untuk melaporkan data dan aktivitas Peserta OJT (Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-7/PJ/2010 tentang Pelaksanaan *On The Job Training* Bagi Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak yang Diangkat Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1389/KMK.1/UP.11/2009).

### 11. Rumah Berkas

Rumah Berkas merupakan sebuah map bertali (*portable*) yang berisikan induk-induk berkas (Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-356/PJ/2003 tentang Tata Cara Pindahan Tambahan Wajib Pajak Ke Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar).

### 12. Induk Berkas

Induk Berkas merupakan berkas yang berisi dokumen-dokumen (baik dalam bentuk dokumen kertas maupun media elektronik) tentang subjek pajak, jenis pajak yang menjadi kewajiban Wajib Pajak, dan laporan penelitian, pemeriksaan atau penyidikan dari UP3 serta informasi lainnya (Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-356/PJ/2003 tentang Tata Cara Pindahan Tambahan Wajib Pajak Ke Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar).

### 13. Anak Berkas / Sub Berkas

Anak Berkas atau Sub Berkas merupakan dokumen (baik berupa dokumen kertas maupun data elektronik) yang termasuk dalam berkas induk menurut pengelompokan jenis pajak dan tahun pajak, antara lain Surat Pemberitahuan (SPT), Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Keterangan Bebas Pajak. (SKB). Perubahan Angsuran (PA), Surat Ketetapan Pajak (SKP), Surat Tagihan Pajak (STP) dan dokumen lainnya (Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-356/PJ/2003



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tentang Tata Cara Pemindahan Tambahan Wajib Pajak Ke Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar).

#### **14. Laporan Pemeriksaan**

Laporan Pemeriksaan merupakan induk berkas yang berisi Laporan Pemeriksaan Pajak (LPP) dan Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan pemeriksaan (Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-356/PJ/2003 tentang Tata Cara Pemindahan Tambahan Wajib Pajak Ke Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar).

#### **15. Berkas Penagihan**

Berkas Penagihan merupakan induk berkas yang berisi kartu tunggakan pajak, SKP/STP dengan bukti pelunasannya, dokumen tindakan penagihan serta dokumen penundaan pembayaran atau permohonan angsuran pembayaran tunggakan. (Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-356/PJ/2003 tentang Tata Cara Pemindahan Tambahan Wajib Pajak Ke Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar).

#### **16. Surat Tagihan Pajak (STP)**

Surat Tagihan Pajak merupakan surat untuk melakukan tagihan pajak dan atau sanksi administrasi berupa bunga atau denda (Pusdiklat-Pajak, 2017).

#### **17. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)**

Surat Ketetapan Pajak Nihil merupakan surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terhutang dan tidak ada kredit pajak (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK.03/2008 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan).



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 18. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)

Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar diterbitkan setelah dilakukan pemeriksaan, jumlah kredit pajak atau jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak yang terutang atau seharusnya tidak terutang (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK.03/2008 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak).

### 19. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)

Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar merupakan surat ketetapan pajak yang menentukan seberapa besar jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besar sanksi administrasi, dan jumlah pajak yang masih harus dibayar (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK.03/2008 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak).

### 20. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)

Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan merupakan surat pajak yang mencantumkan jumlah pajak tambahan yang telah ditetapkan (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK.03/2008 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak).

### 21. Bukti Pemotong/Pemungutan PPh

Bukti Pemotongan/Pemungutan PPh merupakan dokumen berupa formulir atau dokumen lain yang dibuat melalui pemotong/pemungutan PPh. Formulir atau dokumen dibuat sebagai bukti pemotongan/pemungutan pajak. Selain itu, pada bukti pemotongan/pemungutan juga tertera besaran PPh yang dipotong/dipungut (Fitriya, 2022).

Bukti pemotongan dan/atau pemungutan pajak penghasilan dapat berbentuk kertas (hard copy) atau dalam bentuk elektronik (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/PMK.03/2017 Tentang Bukti Pemotongan).



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 22. E-Bupot 21/26

Aplikasi e-Bupot 21/26 merupakan aplikasi berbasis *website* untuk membuat bukti potong PPh 21/26 di laman DJP *Online*. Aplikasi ini digunakan oleh pemotong pajak non-instansi pemerintah yang mulai digunakan mulai masa Januari 2024 (Kennard, 2024).





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB III

### PENUTUP

#### 3.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang penulis dapatkan selama kegiatan kerja lapangan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat ialah :

1. Pelayanan pajak pada unit Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal sudah sesuai dengan prosedur yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan.
2. Pelayanan pajak pada Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan (P3) telah dilakukan dengan baik dan benar, sesuai dengan prosedur yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan.
3. Penulis mendapatkan wawasan dibidang Pelayanan mengenai informasi Terbaru dari PPH pasal 21, pembaharuan *website* E-Bupot 21/26, serta informasi lainnya seputar Pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Pusat.
4. Penulis mendapatkan wawasan dibidang Penjaminan Kualitas Data.
5. Penulis dapat mengetahui bagaimana satuan unit Pengawasan I melakukan pengawasan dalam hal kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak tepat waktu.

#### 3.2. Saran

Saran yang dapat penulis lampirkan didalam laporan praktik kerja lapangan ini ialah sebaiknya Instansi memberikan bimbingan dan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa dengan jelas agar mahasiswa dapat lebih mengerti dengan tugas yang ia dapatkan. Seperti lebih menjelaskan dengan detail bagaimana melakukan pemisahan dokumen antara Surat Ketetapan Pajak

Nihil (SKPN), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), agar mahasiswa tidak salah dalam melakukan pemisahan dokumen tersebut.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Akuindo. 2024. *Pajak*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pajak> . (Diakses 21/05/2024).
- Bapenda Kota Semarang. 2024. *Deskripsi Pelayanan*. Tersedia Pada <https://bapenda.semarangkota.go.id/home/pages/layanan#:~:text=Pelayanan%20Pajak%20merupakan%20Pelayanan%20Publik,tata%20cara%20yang%20telah%20ditetapkan>. (Diakses pada 26/04/2024).
- Direktorat Jenderal Pembendaharaan Tuban. 2024. *Profil Kementerian Keuangan*. Tersedia pada <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/tuban/id/profil/sejarah/114-profil/2814-profil-kementerian-keuangan.html>. (Diakses 26/04/2024).
- E-Kemenkeu. 2020. *Apa itu E-Kemenkeu?*. Tersedia pada <https://oa.kemenkeu.go.id/page/unauthorized>. (Diakses 04/02/2024).
- Fitriya. 2022. *Ulasan Lengkap Bukti Potong Pajak dan Cara Membuatnya*. Tersedia Pada <https://klikpajak.id/blog/ulasan-lengkap-bukti-pemotongan-pajak-dan-cara-membuat-bukti-potong/> (Diakses 04/02/2024).
- Geograf. 2023. *Pengertian Jurusan Akuntansi : Definisi dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli*. Tersedia pada <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-jurusan-akuntansi/> (Diakses 20/05/2024).
- Kennard. 2024. *E-Bupot 21/26 : Aplikasi Baru DJP untuk Bukti Potong dan SPT Masa PPh 21*. Tersedia pada dari <https://www.pajakku.com/read/d50e6a53-8ade-45c9-8889-1ab26cab69e1/e-Bupot-21-26:-Aplikasi-Baru-DJP-untuk-Bukti-Potong-dan-SPT-Masa-PPh-21>. (Diakses 04/02/2024).
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-356/PJ/2003 tentang Tata Cara Pemindahan Tambahan Wajib Pajak Ke Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.
- Khairizka, Putri Novani. 2022. *Wujud Reformasi Perpajakan, Ditjen Pajak Tegaskan Mutasi Pegawai*. Tersedia pada <https://www.pajakku.com/read/62d67a9aa9ea8709cb18b1ad/Wujud-Reformasi-Perpajakan-Ditjen-Pajak-Tegaskan-Mutasi-Pegawai> .(Diakses 04/02/2024).
- Lathifa, Dina. 2023. *Mengapa Harus Bayar Pajak? Ini Jawabannya*. Tersedia pada <https://www.online-pajak.com/tentang-pajakpay/mengapa-harus-bayar-pajak>. (Diakses 18/04/2024).
- Mardiasmo. (2023) . *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta : Percetakan CV Andi Offset.
- Marsyahrul, Tony . (2006). *Pengantar Perpajakan*. Yogyakarta : PT Grasindo.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Mujiyati dan M. Abdul Aris. (2021). *Seluk Beluk Perpajakan Indonesia (Menuju UU Cipta Kerja)*. Yogyakarta : Muhammadiyah University Press (MUP).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 164 /PMK.01/2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK.03/2008 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-7/PJ/2010 tentang Pelaksanaan *On The Job Training* Bagi Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak yang Diangkat Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1389/KMK.1/UP.11/2009.
- Pratiwi, Fina. 2023. *Struktur Organisasi Adalah: Pengertian, Fungsi, dan Contohnya*. Tersedia pada <https://www.harmony.co.id/blog/struktur-organisasi-adalah/> . Diakses (21/05/2024).
- Pratiwi, Rachel Yolanda. 2023. *Arti Penting Pajak Bagi Negara*. Tersedia pada <https://www.pajak.com/komunitas/opini-pajak/arti-penting-pajak-bagi-negara-dan-masyarakat/> . (Diakses 26/04/2024).
- Pusdiklat-Pajak. 2017. *Surat Tagihan Pajak (STP) Bagian I- Tata Cara Penerbitan*. Tersedia Pada <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/klc1-surat-tagihan-pajak-stp-bagian-i-tata-cara-penerbitan/detail/> . (Diakses 04/02/2024).
- Ratnawati, Juli, Hernawati dan Indah . (2015) . *Dasar-Dasar Perpajakan*. Yogyakarta : Deepublish.
- Redaksi DDTCNews. 2023. *Tak Perlu ke Kantor Pajak, 6 Layanan Ini Bisa Diakses via Telepon DJP*. Tersedia Pada <https://news.ddtc.co.id/tak-perlu-ke-kantor-pajak-6-layanan-ini-bisa-diakses-via-telepon-djp-1794112> . (Diakses 20/05/2024).
- Sampoerna University. 2022. *Jurusan Akuntansi : Deskripsi, Mata Kuliah, Prospek Kerja*. Tersedia <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/deskripsi-jurusan-akuntansi/> (Diakses 26/04/2024).
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 10/PJ.24/1998 tentang Penelitian Kembali Wajib Pajak Non Efektif dan SPT Kempos.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 29/PJ/2014 Tentang Petunjuk Penerbitan Surat Tugas di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Novi. 2023. *Pengertian Surat Masuk dan Surat Keluar : Tujuan, Fungsi, Jenis, hingga pengelolaannya.* Tersedia pada <https://www.gamedia.com/literasi/pengertian-surat-masuk-dan-surat-keluar/>. (Diakses 04/02/2024).





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Bimbingan Penulisan Laporan PKL

#### LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN LAPORAN PKL

Nama Mahasiswa	:	Shahifah Husna Raihan
NIM	:	2104311030
Program Studi	:	D3 Akuntansi
Nama Dosen Pembimbing	:	Ibu Lia Ekowati, S.Sos., M.PA.

No	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan
			Pembimbing
1	Jumat 01/Maret/2024	Penyerahan Laporan PKL kepada Dosen Pembimbing	 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA
2	Kamis 18/April/2024	Revisi 1 & Bimbingan Penulisan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan Paragraf dan penghapusan beberapa paragraf.</li> <li>• revisi tujuan sehingga sesuai dengan pembahasan tujuan bab 2.</li> <li>• Penjabaran lebih lanjut mengenai kegiatan selama Praktik Kerja Lapangan.</li> </ul>	 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA
3	Jumat 26/April 2024	Revisi 2 & Bimbingan Penulisan Via Google Meeting. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisi tujuan dan diganti dengan tujuan yang sesuai dengan pembahasan di bab 2.</li> <li>• Penambahan sumber disemua penjelasan materi laporan PKL.. Penambahan lampiran kegiatan selama PKL serta artian kata supaya tidak menjadi rancu.</li> </ul>	 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA
4	Selasa 30/April/2024	Pembahasan mengenai Artikel Laporan PKL & Melakukan Revisi 1 Pada Artikel PKL Via Google Meeting	 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA
5.	Senin 20/Mei/2024	Revisi 3 pada LPKL & Revisi ke 2 Artikel via Chat	 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA
6	Selasa 21/Mei/2024	Revisi 4 pada LPKL & Revisi ke 3 pada Artikel Via Google Meeting	 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA
7.	Minggu 02/Juni/2024	Revisi 5 laporan LPKL (pengecekan ulang) dan Revisi ke 4 pada Artikel penelitian.	 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA
8.	Jumat 14/Juni/2024	Acc LPKL & Artikel.	 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA
9.			 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA
10.			 Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2. Lembar Persetujuan untuk Sidang Tugas Akhir

**LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG TUGAS AKHIR**


Pada tanggal 22/Juni/2024 tugas akhir yang disusun oleh:

Nama : Shahifah Husna Raihan  
NIM : 2104311030  
Judul :

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DUA JAKARTA PUSAT"**


Telah disetujui untuk diteruskan ke tahap sidang akhir sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh  
Pembimbing

  
Lia Ekowati, S.Sos.,M.PA  
NIP. 1975093001999032001

Diketahui Oleh

KPS Program Studi Depok, 22, Juni 2024

  
Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si  
NIP. 197202221999031003



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI  
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

1. Nama : Shahifah Husna Raihan
2. NIM : 2104311030
3. Program Studi : Diploma 3 Akuntansi
4. Judul Tugas Akhir : EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DUA JAKARTA PUSAT
5. Dosen Penguji : Nedsal Sixpria, S.E., AK., M.M.,CA.

NO	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan
1	Tinjauan diambil saja dari sub pembahasan	Sudah	Acc g m
2	Kriteria/masukan akhir Delapan pajak	Sudah	Acc g m
3	pengecekan pembuktian : Gr aguk, makro, Dokumen	Sudah	Acc g m
4	dan uraian cara		
5			

Catatan:  
Revisi diisi Dosen Penguji  
Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki  
Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 03 Juli 2024  
Dosen Penguji

Nedsal Sixpria, S.E., AK., M.M.,CA.  
NIP. 196012311990031020



- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI  
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

- Nama : Shahifah Husna Raihan
- NIM : 2104311030
- Program Studi : Diploma 3 Akuntansi
- Judul Tugas Akhir : EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DUA JAKARTA PUSAT
- Dosen Pembimbing : Lia Ekowati, S.Sos., M.PA

NO	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan
1	ujaran digunakan paragraf	Sudah	Acc
2	Buat prgm yg menjelaskan hub antara 3 metode pengumpulan data	- Praktek - Dokumentasi	Acc
3	Efektifitas mau dilihat dari apa? Efektif pelayanan baik	- wawancara	Acc
4	Harus melihat prestasi pelayanan dan membicarakan keayahan dengan praktiknya	Sudah	Acc
5	Tambahkan tulisan tentang kriteria efektifitas yg diungkap dan teori apa?	Sudah	Acc

Catatan:  
Revisi diisi Dosen Pembimbing  
Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki  
Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 03 Juli 2024  
Dosen Pembimbing  
  
Lia Ekowati, S.Sos., M.PA  
NIP. 1975093001999032001



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

