

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN
PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA
JAKARTA KOJA**

USWATUN HASANAH

1709617087



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

**Laporan Praktek Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu
persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

LEMBAR EKSEKUTIF

USWATUN HASANAH (1709617087). Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Bagian Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja. Jakarta: Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun sebagai gambaran hasil kegiatan selama Praktik Kerja Lapangan dengan tujuan memberikan kompetensi pada mahasiswa untuk dapat lebih mengenal, mengetahui, dan berlatih menganalisis kondisi lingkungan dunia kerja serta memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan praktikan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja selama 1 bulan dengan 21 hari kerja terhitung sejak tanggal 3 Februari sampai dengan 28 Februari 2020.

Pelaksanaan kerja yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah Melayani SPT Tahunan dari Wajib Pajak secara online melalui E-filing atau E-form, menjelaskan pekerjaan yang berkaitan dengan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan, menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam komputer, melakukan pengarsipan pada surat yang telah selesai di proses dan memasukkannya kedalam box, melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar lalu memasukkannya kedalam amplop, serta menerima telepon masuk di bagian pelayanan pajak.

Selama pelaksanaannya praktikan menemukan beberapa kendala yaitu Terdapat permasalahan (error) pada sistem E-filing dan E-form DJP saat diakses oleh para wajib pajak, masih banyak masyarakat yang menggerutu ketika membayar pajak, terdapat beberapa data double saat praktikan sedang menginput data Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam Microsoft Excel, pengelolaan Arsip Yang Tidak Efektif, serta terdapat hambatan dalam menerima telepon masuk di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja.

Penyelesaian dari kendala-kendala tersebut adalah Praktikan berusaha berkomunikasi dengan pegawai lain, Praktikan harus memberikan pelayanan terpadu dalam melayani pelapor yang emosi dan menggerutu tersebut dengan menjelaskan keringanan-keringanan pajak yang ditawarkan oleh pemerintah, Praktikan menerapkan ketelitian dalam membaca dan mendata Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam Microsoft Excel, mengelola Arsip secara efektif dan efisien, serta memahami hambatan-hambatan ketika menerima telepon masuk dan kemudian mempelajarinya.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA
BAGIAN PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK (KPP) PRATAMA JAKARTA KOJA

Nama Praktikan : Uswatun Hasanah


Nomor Registrasi : 1709617087

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran


Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pendidikan Administrasi Perkantoran


Dr. Oslv Usman M.Bus Mgt., M.Bus Svst
NIP. 197401152008011008

Pembimbing


Dr. Henry Ervanto, MM
NIP. 195801101983031002


LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Jakarta

Dr. Oslly Usman M.Bus Mgt., M.Bus Svst
NIP. 197401152008011008

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		3 Juli 2020
<u>Marsofivati, S.Pd., M.Pd.</u> NIP. 198004122005012002
Penguji Ahli		30 Juni 2020
<u>Munawaroh, S.E., M.Si.</u> NIP. 197503302008122002
Dosen Pembimbing		26 Juni 2020
<u>Dr. Henry Eryanto, M.M.</u> NIP. 195801101983031002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga praktikan dapat menyelesaikan penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan dapat menjadi acuan penilaian Tim Penguji terhadap hasil kerja praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan PKL yang penulis lakukan selama satu bulan di Bagian Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja. Penyelesaian laporan Praktik Kerja Lapangan terlaksana dengan lancar atas bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu praktikan ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Osly Usman SE, M.Bus, Mgt selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

3. Dr. Henry Eryanto, MM selaku Dosen Pembimbing PKL yang senantiasa memberikan bimbingan dan saran sampai dengan proses akhir penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan.
4. Ibu Anggitasari, selaku pembimbing utama dan senantiasa memberikan arahan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan moral maupun materil dalam melaksanakan dan menyusun Laporan PKL ini
6. Keluarga Besar Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja atas segala bimbingan dan arahan kepada praktikan selama melaksanakan PKL
7. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran B 2017 yang telah memberikan bantuan dan saran.

Dalam penulisan Laporan ini Praktikan menyadari belum sepenuhnya sempurna dalam menulis laporan ini. Oleh karena itu, Praktikan mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat khususnya bagi Praktikan dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 28 Maret 2020

Praktikan

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	2
C. Manfaat Praktik Kerja Lapangan	3
D. Tempat PKL.....	5
E. Jadwal Waktu PKL.....	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	10
A. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja.....	10
B. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja	12
C. Kedudukan, Tugas pokok, dan Fungsi KPP Pratama	12
D. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja.....	14
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	16
A. Bidang Kerja	16
B. Pelaksanaan Kerja	17
C. Kendala yang dihadapi.....	29

D. Cara Mengatasi Kendala	32
BAB IV PENUTUP	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktik Kerja Lapangan.....	8
Tabel 1.2 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	9

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Logo Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja	5
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja	14
Gambar 3.1 Ruang Briefing PKL.....	18
Gambar 3.2 Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui <i>E-filling</i>	20
Gambar 3.3 Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui <i>E-form</i>	21
Gambar 3.4 Suasana Permohonan Perpanjangan Waktu Penyampaian SPT Tahunan.....	22
Gambar 3.5 Proses Input Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar.....	24
Gambar 3.6 Proses Pemberian Kode Pada Surat.....	25
Gambar 3.7 Ruang Arsip Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Seksi Pelayanan	26
Gambar 3.8 Proses Pelipatan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar	27
Gambar 3.9 Proses Memasukkan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam Amplop	28
Gambar 3.10 Proses Penerimaan Telepon Masuk.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL.....	50
Lampiran 2 Surat Penerimaan Mahasiswa PKL.....	51
Lampiran 3 Sertifikat PKL.....	52
Lampiran 4 Daftar Hadir PKL.....	53
Lampiran 5 Daftar Hadir PKL.....	53
Lampiran 6 Lembar Penilaian PKL.....	55
Lampiran 7 Kegiatan Harian PKL.....	56
Lampiran 8 Lembar Konsultasi.....	61
Lampiran 9 Lembar Saran Perbaikan PKL	62
Lampiran 10 Dokumentasi	63

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Dalam melakukan kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi sebuah ilmu dalam bentuk teori harus disampaikan kepada mahasiswa dengan dosen sebagai pengajar. Namun, ilmu yang disampaikan melalui teori dinilai kurang maksimal untuk mencapai tujuan pembelajaran yang maksimal juga. Jika hanya teori yang diterima oleh mahasiswa maka yang akan didapat oleh mahasiswa pada akhir perkuliahan atau pada akhir masa pendidikan di perguruan tinggi hanyalah hasil yang berupa nilai berwujud angka maupun huruf.

Dalam era globalisasi, khususnya dalam tatanan perekonomian dunia, telah mendorong lahirnya organisasi-organisasi pasar bersama (pasar bebas), yang artinya setiap negara akan menjadi ajang persaingan bangsa-bangsa lain. Untuk dapat bersaing, diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki keahlian profesional. Keahlian profesional yang harus diakui pada dasarnya mengandung unsur ilmu pengetahuan, teknik, dan kiat (*arts*).

Unsur kiat yang menjadi faktor utama penentu kadar keprofesionalan seseorang hanya dapat dikuasai melalui cara mengerjakan langsung pekerjaan pada bidang profesi itu sendiri, salah satunya dengan cara melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada bidang keprofesian masing-masing. Hal ini

sebagai upaya Program Studi mempersiapkan diri mahasiswa dalam memasuki dunia kerja.

Pelaksanaan PKL yang dilakukan oleh mahasiswa tidak semata-mata memberikan tugas kepada mahasiswa untuk bekerja di sebuah perusahaan atau di lapangan. Dalam pelaksanaan PKL, bidang yang harus dilakukan oleh mahasiswa harus sesuai dengan jurusan pendidikan yang mereka tempuh, tujuannya agar mahasiswa mengetahui teori yang mereka dapatkan dengan praktik dalam dunia kerja.

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan melaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja yang beralamat di Jl. Raya Plumpang Semper No. 10 A, RT/RW. 08/02, Rawabadak Selatan, Koja, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14230. Praktikan ditempatkan pada Bagian Pelayanan yang berhubungan dengan program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang sedang ditempuh oleh praktikan.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Berdasarkan penjabaran latar belakang Praktik Kerja Lapangan maka maksud dan tujuan Praktik Kerja Lapangan yaitu sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan wawasan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan kepada mahasiswa
2. Mempersiapkan mental sebagai calon tenaga kerja untuk menghadapi lingkungan dunia kerja.

3. Mempelajari bidang pekerjaan pada tempat praktikan PKL yaitu pada Bagian Pelayanan.
4. Menambah wawasan berpikir dan pengetahuan dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.
5. Mengimplementasikan teori yang sudah didapatkan di bangku perkuliahan pada dunia kerja.

C. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini memberikan manfaat atau kegunaan bagi praktikan atau mahasiswa, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta serta perusahaan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan seperti yang diuraikan berikut ini:

1. Bagi Praktikan:
 - a. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.
 - b. Mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya serta dapat bersosialisasi dan berinteraksi dengan karyawan yang telah berpengalaman di dunia kerja nyata.
 - c. Mendapatkan pengetahuan, keterampilan, cara bersikap, serta pola tingkah laku yang diperlukan untuk menjadi seorang pekerja yang profesional dan bertanggung jawab.
 - d. Dapat menerapkan apa yang sudah dipelajari dan pengetahuan akademis yang didapatkan di bangku perkuliahan

- e. Sarana melatih dan mempersiapkan diri untuk terjun dalam dunia kerja sehingga praktikan dapat melatih dan mempersiapkan diri untuk terjun dalam dunia kerja.
 - f. Sarana untuk menambah pengamalan baru bagi praktikan tentang lingkup dunia kerja.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta:
- a. Memperkenalkan kualitas Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta melalui kinerja mahasiswa pada saat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
 - b. Menjalinkan kerjasama dengan perusahaan atau instansi pemerintah dalam memberikan informasi pekerjaan kepada lulusan-lulusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
 - c. Mengetahui kualitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta melalui penilaian dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
 - d. Mengevaluasi pengembangan bahan ajar dalam perkuliahan yang dibutuhkan mahasiswa oleh dunia kerja saat ini
3. Bagi Instansi:
- a. Menjalinkan kerjasama antara perusahaan dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dalam penyediaan tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan.
 - b. Membantu menyelesaikan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh perusahaan dengan bantuan mahasiswa yang sedang melakukan Praktik Kerja Lapangan.

- c. Menjadi bahan evaluasi perusahaan dalam melakukan penerimaan karyawan baru sesuai dengan kualitas yang dibutuhkan perusahaan.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Gambar 1.1: Logo Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan



Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja dan ditempatkan pada Bagian Pelayanan. Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan:

Nama Instansi : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja
Alamat : Jl. Raya Plumpang Semper No. 10 A, RT/RW. 08/02,
Rawabadak Selatan, Koja, Jakarta Utara, Daerah Khusus
Ibukota Jakarta 14230
No. Telepon : 021-43922081, 021-43922083, 021-43922084
Website : <https://pajak.go.id/>

Praktikan memilih Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama pada Bagian Pelayanan dikarenakan sesuai dengan Program Studi yang diambil praktikan yaitu Pendidikan Administrasi Perkatoran khususnya dalam materi

Administrasi Perkantoran. Beberapa bidang kerja yang dilakukan praktikan selama melaksanakan kegiatan PKL diantaranya adalah:

1. Melayani SPT Tahunan dari Wajib Pajak secara online melalui *E-filing* atau *E-form*
2. Menjelaskan pekerjaan yang berkaitan dengan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan.
3. Menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam komputer
4. Melakukan pengarsipan pada surat yang telah selesai di proses dan memasukkannya kedalam *box*
5. Melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar lalu memasukkannya kedalam amplop
6. Menerima telepon masuk di bagian pelayanan pajak

E. Jadwal dan Waktu Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja oleh praktikan dilaksanakan selama satu bulan hari kerja terhitung sejak tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020. Waktu pelaksanaan yang ditentukan oleh pihak perusahaan dimulai dari hari Senin s.d Jum'at pada pukul 08.00 s.d 16.00 WIB. Adapun rincian tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Tahap Observasi

Pada tahap ini praktikan mencari informasi mengenai instansi yang dituju yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Pratama dengan mendatangi instansi-instansi dan sesuai dengan bidang yang praktikan miliki yang telah didapatkan selama kuliah berlangsung. Observasi dilakukan mulai bulan Desember 2019. Praktikan menanyakan apakah Instansi tersebut menerima mahasiswa PKL, pada tahap ini Praktikan mengunjungi Bagian Umum Kantor Pelayana Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja.

2. Tahap Persiapan PKL

Pada tahap ini praktikan mempersiapkan syarat-syarat administrasi yang diperlukan sebagai pengantar dari Universitas Negeri Jakarta kepada Instansi yang akan menjadi tempat PKL praktikan. Praktikan membuat surat pengantar dari Fakultas selanjutnya diserahkan ke Biro Akademik Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat (BAKHUM) untuk membuat surat permohonan izin PKL. Pada awal bulan Desember 2019 praktikan mulai mengurus syarat administrasi yang diperlukan untuk PKL yaitu surat permohonan izin PKL dari Universitas Negeri Jakarta. Pada Tanggal 09 Desember 2019 surat permohonan izin PKL telah selesai dibuat. Kemudian praktikan memberikan surat yang telah selesai dibuat ke bagian umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja dan pada tanggal 23 Januari 2020 surat tersebut dibalas oleh pihak Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dan praktikan sudah mendapat persetujuan untuk melaksanakan PKL.

3. Tahap Pelaksanaan

Setelah tahap persiapan maka selanjutnya adalah tahap pelaksanaan. Dalam tahap Pelaksanaan praktikan mulai melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan setelah mendapatkan persetujuan dari Kepala Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Prama (KPP) Jakarta Koja. Praktikan mulai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan tanggal yang diajukan dalam surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan yaitu tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020. Ketentuan jam operasional pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja yaitu:

Tabel 1.1 Jadwal Kerja PKL

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin - Jum'at	08.00 – 12.00 WIB	
	12.00 – 13.00 WIB	Istirahat
	13.00 – 15.00 WIB	

Sumber: Data di olah oleh Penulis

4. Tahap Penulisan Laporan PKL

Setelah tahap persiapan dan tahap pelaksanaan selesai dilakukan maka tahap terakhir adalah tahap penulisan laporan. Tujuan praktikan pada tahap penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan yaitu untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Laporan ini disusun berdasarkan data yang praktikan peroleh pada saat pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dan melalui beberapa sumber hingga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Batas / Tahap	Desember	Januari	Februari	Maret	April
Observasi					
Persiapan					
Pelaksanaan					
Pengambilan Sertifikat					
Penulisan Laporan					

Tabel 1.2 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan
Sumber: Data diolah oleh Penulis

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja

Sejak tahun 2002, secara bertahap KPP telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menuju sebuah instansi yang berorientasi pada fungsi. Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengalami modernisasi ini merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Kemudian di tahun yang sama, dibentuklah dua KPP Wajib Pajak Besar atau yang dikenal juga sebagai LTO (*Large Tax Office*). Satu tahun setelahnya yaitu pada tahun 2003, dibentuklah sebanyak sepuluh KPP khusus.

DJP kemudian membentuk KPP Madya atau MTO (*Medium Tax Office*) di tahun 2004. Selanjutnya, dua tahun kemudian KPP Modern yang lebih dikenal dengan KPP Pratama atau STO (*Small Tax Office*) mulai dibuka untuk melayani Wajib Pajak. KPP Pratama mulai terbentuk pada tahun 2006 hingga tahun 2008. KPP Pratama ini merupakan KPP terbanyak yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, KPP Pratama juga menangani Wajib Pajak yang terbanyak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Koja dan sekitarnya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja yang dibentuk sebagai bagian dari reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007, mulai beroperasi tanggal 2 Oktober 2007 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. KEP86/PJ/2007 tanggal 11 Juni 2007. Wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Koja meliputi wilayah Kecamatan Koja dengan luas 1.320 ha dan wilayah Kecamatan Cilincing dengan luas 3.970 ha.

Kecamatan koja sendiri terdiri dari 6 kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan Koja, dengan kode pos 14220
2. Kelurahan Rawa Badak Utara, dengan kode pos 14230
3. Kelurahan Rawa Badak Selatan, dengan kode pos 14230
4. Kelurahan Tugu Utara, dengan kode pos 14260
5. Kelurahan Tugu Selatan, dengan kode pos 14260
6. Kelurahan Lagoa, dengan kode pos 14270

Kecamatan Cilincing terdiri dari 7 kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan Kali Baru, dengan kode pos 14110
2. Kelurahan Cilincing, dengan kode pos 14120
3. Kelurahan Semper Barat, dengan kode pos 14130
4. Kelurahan Semper Timur, dengan kode pos 14130
5. Kelurahan Sukapura, dengan kode pos 14140
6. Kelurahan Rorotan, dengan kode pos 14140
7. Kelurahan Marunda, dengan kode pos 14150

B. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja

1. Visi

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

2. Misi

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja

C. Kedudukan, Tugas pokok, dan Fungsi KPP Pratama Jakarta Koja

Sebagai KPP yang menerapkan sistem administrasi perpajakan modern, KPP Pratama Jakarta Koja memiliki karakteristik organisasi berdasarkan fungsi dan diharapkan memiliki sistem informasi yang terintegrasi, sumber daya manusia yang kompeten, sarana kantor yang memadai serta tata kerja yang transparan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006, KPP Pratama Jakarta Koja memiliki kedudukan, tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

1. Kedudukan

KPP Pratama Jakarta Koja merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Utara.

2. Tugas Pokok

Tugas pokok KPP Pratama yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang:

- a. Pajak Penghasilan (PPh).
- b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- c. Dan Pajak penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- d. Serta Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangny
berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Fungsi KPP Pratama Jakarta Koja

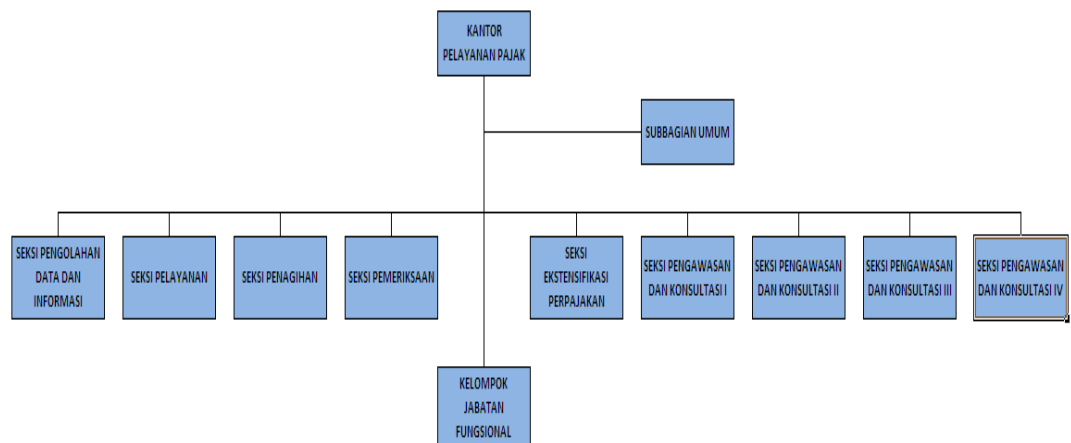
Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Pratama memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Berfungsi sebagai pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, serta pendataan objek dan subjek pajak.
- b. Berfungsi sebagai penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat, pemberitahuan dan penerimaan surat lainnya.
- d. Penyuluhan dan pelayanan perpajakan.
- e. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak, pelaksanaan ekstensifikasi.

- f. Pengurangan sanksi pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak, pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- g. Pelaksanaan konsultasi perpajakan, pembetulan ketetapan pajak, dan pelaksanaan administrasi kantor.

D. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No.206.2/PMK.01/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP, berikut ini struktur KPP Pratama:



Gambar 2.1: Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja

Sumber: <https://www.online-pajak.com/kantor-pajak/kpp-pratama-jakarta-koja>

1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal. Bagian ini bertugas untuk melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, pengelolaan kinerja pegawai, dan sebagainya.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi, yang bertugas untuk melakukan pengumpulan, pencairan, pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, dan masih banyak lainnya.
3. Seksi Pelayanan, yang bertugas untuk melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, dan sejenisnya.
4. Seksi Penagihan, yang bertugas untuk melaksanakan urusan penatausahaan piutang pajak, dan urusan piutang lainnya.
5. Seksi Pemeriksaan yang bertugas untuk melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, bertugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak. Tugas lainnya adalah pembentukan basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, dan masih banyak lagi.
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1. Tugasnya adalah melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak. Tugas lainnya adalah melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak dan usulan pengurangan PBB.
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV, yang masing-masing memiliki tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Dan penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam melakukan intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang kerja

Praktikan melaksanakan praktik kerja lapangan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja di Jl. Raya Plumpang Semper No. 10 A, RT/RW. 08/02, Rawabadak Selatan, Koja, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14230. Praktikan ditempatkan pada Seksi Pelayanan, penempatan ini disesuaikan dengan program studi praktikan yaitu Pendidikan Administrasi Perkantoran. Pada dasarnya ada beberapa seksi yang terdapat di dalam KPP Pratama Jakarta Koja, yaitu Seksi Umum, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, dan IV.

Kedelapan bagian ini mempunyai kesinambungan antara satu dengan yang lainnya. Karena praktikan ditempatkan di Seksi Pelayanan, maka praktikan difokuskan pada bagian pelayanan saja. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dimulai tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020.

Adapun bidang pekerjaan yang dilaksanakan praktikan adalah:

1. Bidang Pelayanan

Pekerjaan yang Praktikan lakukan pada bidang pelayanan adalah Melayani SPT Tahunan dari Wajib Pajak secara *online* melalui *E-filing* atau *E-form* dan Menjelaskan pekerjaan yang berkaitan dengan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan.

2. Bidang Komputer dan Administrasi

Pekerjaan yang Praktikan lakukan pada bidang pelayanan adalah Menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam komputer.

3. Bidang Kearsipan

Pekerjaan yang Praktikan lakukan pada bidang pelayanan adalah Melakukan pengarsipan pada surat yang telah selesai di proses dan memasukkannya kedalam *box*.

4. Bidang Korespondensi

Pekerjaan yang Praktikan lakukan pada bidang pelayanan adalah Melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar lalu memasukkannya kedalam amplop.

5. Bidang Kesekretarian

Pekerjaan yang praktikan lakukan pada bidang pelayanan adalah Menerima telepon masuk di bagian pelayanan pajak.

B. Pelaksanaan Kerja

Dalam melaksanakan praktik kerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja yang dimulai sejak tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020. Kegiatan PKL ini dilakukan sesuai dengan hari kerja yang berlaku di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja yaitu pada hari Senin – Jumat dengan waktu kerja pukul 08.00 – 16.00 WIB.

Pada hari pertama kerja, praktikan diarahkan oleh kepala seksi bagian umum ke bagian seksi pelayanan untuk bertemu dengan Kepala Seksi

Pelayanan. Kemudian, Kepala Seksi Pelayanan, mengenalkan praktikan kepada pegawai-pegawai di Seksi Pelayanan dan diberi pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan pada umumnya. Hari pertama praktikan mengikuti *briefing* yang di pandu oleh Kepala Seksi Pelayanan yang didalamnya terdapat mahasiswa PKL dari berbagai Universitas.



Gambar 3.1 Ruang *Briefing* PKL
Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan melaksanakan beberapa tugas sebagai berikut:

1. Bidang Pelayanan

Pada bidang ini praktikan melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan mata kuliah Perpajakan. Dalam bidang ini, praktikan melayani pelapor pajak secara *online* pada hari piket Praktikan yaitu hari Senin dan Selasa.

- a. Melayani SPT Tahunan dari Wajib Pajak secara online melalui *E-filing*
SPT Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran Pajak Penghasilan (PPh), objek PPh dan/atau bukan objek PPh, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

perpajakan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e-Filing* di DJP *Online*. Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi *E-filing*. Sedangkan untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *E-filing* di DJP *Online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah SPT yang telah dibuat melalui aplikasi *e-SPT* maupun *E-form*, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Adapun langkah-langkah Praktikan untuk melayani lapor pajak melalui *e-Filing* adalah sebagai berikut:

- 1) Praktikan membuka laman <https://djponline.pajak.go.id>. Masukkan NPWP, *password*, kode keamanan (*captcha*), lalu klik “*Login*”
- 2) Praktikan memilih layanan “*e-Filing*”
- 3) Praktikan memilih atau klik “*Buat SPT*”
- 4) Praktikan memandu pelapor pajak untuk menjawab beberapa pertanyaan sebelum masuk ke SPT 1770 SS
- 5) Lalu Praktikan mengklik SPT 1770 SS

- 6) Begitu sudah masuk di SPT 1770 SS, selanjutnya Praktikan mengisi data formulir pelapor pajak, seperti tahun pajak misalnya 2018, status SPT normal. Kalau status SPT pembetulan, isi juga pembetulan ke berapa
- 7) Praktikan mengisi juga data SPT pelapor pajak, yang terdiri dari: Pajak Penghasilan, Penghasilan yang dikenakan PPh *Final*, Isi jumlah keseluruhan harta dan kewajiban Anda di bagian Daftar Harta dan Kewajiban.
- 8) Pratkan memberikan centang pada kolom “Setuju” di bagian Pernyataan
- 9) Lalu Praktikan memasukkan kode verifikasi di kolom “Kode Verifikasi”
- 10) Praktikan mengklik “Kirim SPT”
- 11) Lalu SPT sudah terkirim
- 12) Langkah terakhir Praktikan membuka *e-mail*, dan Praktikan akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) SPT Tahunan PPh lewat *e-mail*.



Gambar 3.2 Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui *E-filing*

Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

- b. Melayani SPT Tahunan dari Wajib Pajak secara online melalui *E-form*. Adapun langkah-langkah Praktikan untuk melayani lapor pajak melalui *E-form* adalah sebagai berikut:
- 1) Praktikan masuk kedalam situs *web DJP Online*, untuk mengunduh *E-form* SPT
 - 2) Lalu Praktikan Mengisi SPT dengan *E-form* viewer
 - 3) Selanjutnya Praktikan *mengupload* SPT menggunakan *E-form* ke *server djp*
 - 4) Jika penggunaan SPT tahunan dengan *E-form* berhasil, maka akan muncul notifikasi *Captcha*, lalu masukkan kode
 - 5) Langkah terakhir Praktikan menyimpan bukti pelaporan tersebut



Gambar 3.3 Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui *E-form*

Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

- c. Menjelaskan pekerjaan yang berkaitan dengan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan.

Perlu diketahui bahwa Wajib pajak dapat melakukan perpanjangan jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan atau penundaan SPT paling lama 2 bulan sejak berakhirnya batas penyampaian SPT Tahunan dengan ketentuan menyampaikan pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Peraturan ini tertuang dalam Pasal 2 ayat 2 PER-21/PJ/2009. Apabila wajib pajak tidak menyampaikan SPT Tahunan dalam jangka waktu 2 bulan tersebut, maka wajib pajak akan mendapatkan Surat Teguran. Penerbitan Surat Teguran ini akan memberikan jalan terbuka kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan pemeriksaan pajak atas Surat Pemberitahuan Tahunan yang tidak disampaikan dalam jangka waktu yang tertera dalam Surat Teguran. Dalam hal ini praktikan diberikan tugas untuk menjelaskan perihal perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT.



Gambar 3.4 Suasana Permohonan Perpanjangan Waktu Penyampaian SPT Tahunan

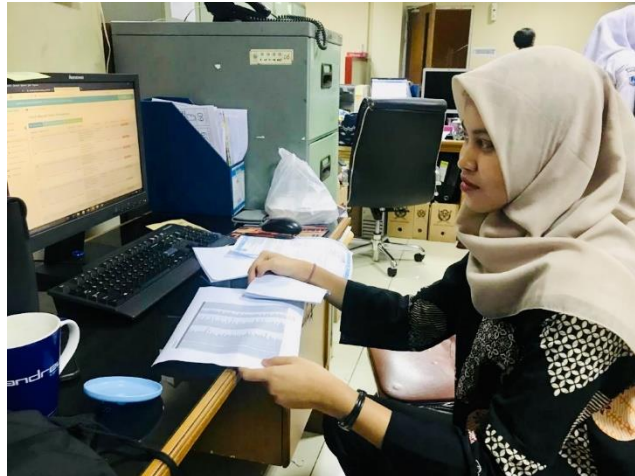
Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

2. Bidang Komputer dan Administrasi

Pada bidang ini praktikan melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan mata kuliah Komputer dan Administrasi. Dalam Bidang ini praktikan menginput surat kedalam *Microsoft Excel* lalu mencetak hasil penginputan data tersebut menjadi dua rangkap (satu untuk arsip dan satu untuk bagian penagihan).

a. Menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam komputer

Merupakan tugas dari bagian pelayanan yang salah satunya adalah menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam komputer. Dalam hal ini praktikan membantu karyawan dalam mengelola surat pajak yang sudah dicetak tersebut ke dalam *Microsoft Excel*. Dalam melakukan tugas ini, pada awalnya praktikan membuka terlebih dahulu laman Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) *online*. DJP *online* merupakan laman resmi dari Direktorat Jenderal Pajak yang salah satunya berfungsi sebagai tempat pencetakan surat-surat pajak yang terdiri dari Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Teguran (ST), dan Surat Keterangan Terdaftar. Pada tahap ini praktikan akan menginput data mulai dari nama Wajib Pajak, Nomor Surat, serta Alamat Wajib Pajak yang terdapat pada lembar Surat Pajak Tahunan maupun Surat Teguran. Setelah itu, praktikan diminta untuk mencetak hasil penginputan data tersebut menjadi dua rangkap (satu untuk arsip dan satu untuk bagian penagihan).



Gambar 3.5 Proses Input Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar

Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

3. Bidang Kearsipan

Pada bidang ini praktikan melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan mata kuliah Kearsipan. Dalam Bidang ini Praktikan mengarsipkan surat-surat yang berkaitan dengan pengelolaan surat di seksi Pelayanan.

a. Melakukan pengarsipan pada surat yang telah selesai di proses dan memasukkannya kedalam *box*. Adapun langkah-langkah untuk Mengarsipkan surat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja adalah:

- 1) Praktikan masuk kedalam ruang arsip Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Jakarta Koja
- 2) Praktikan memilah surat yang telah didisposisi
- 3) Praktikan mengindeks atau memberi kode surat untuk memudahkan penyimpanan surat
- 4) Kemudian Praktikan menyortir atau memisah-misahkan surat sesuai dengan perihal yang dimaksud

- 5) Selanjutnya Praktikan menyimpan surat kedalam map khusus Direktorat Jenderal Pajak



Gambar 3.6 Proses Pemberian Kode Pada Surat
Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

- 6) Langkah terakhir Praktikan menata arsip dengan baik didalam *box*



Gambar 3.7 Ruang Arsip Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Seksi Pelayanan

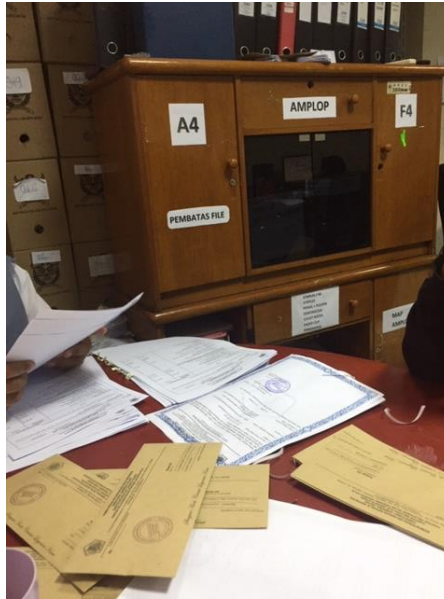
Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

4. Bidang Korespondensi

Pada bidang ini praktikan melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan mata kuliah korespondensi. Dalam Bidang ini praktikan melipat surat yang telah diproses di bagian Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja.

a. Melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar lalu memasukkannya kedalam amplop. Berikut ini cara melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar yang akan dimasukkan ke dalam amplop:

- 1) Kertas surat yang sudah diketik rapi dibagi menjadi tiga bagian
- 2) Lalu Praktikan melipat sepertiga bagian bawah lembaran surat lalu dilipat ke depan
- 3) Selanjutnya Praktikan melipat kebelakang Sepertiga bagian atas surat.



Gambar 3.8 Proses Pelipatan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar
Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

- 4) Langkah terakhir, Praktikan memasukkan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar ke dalam amplop dengan bagian kepala surat menghadap ke depan amplop (yang berisi alamat penerima surat).



Gambar 3.9 Proses Memasukkan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam Amplop
Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

5. Bidang Kesekretarisan

Pada bidang ini Praktikan melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan mata kuliah Kesekretarisan. Dalam Bidang ini praktikan menerima telepon yang masuk.

a. Menerima telepon masuk di bagian pelayanan pajak

Adapun cara Praktikan menerima panggilan telepon yang baik agar penelepon merasa nyaman dan tentunya penerima telpon memberikan kesan positif dan siap untuk menjawab pertanyaan yang diajukan, yaitu:

- 1) Praktikan mengangkat telepon secepatnya, Saat telepon kantor berbunyi, membiarkan penelepon menunggu bukan sikap yang sopan. Sebelum dering ketiga, Praktikan bergegas mengangkat telepon dan menyapa orang yang menelepon
- 2) Praktikan memegang gagang telepon di depan wajah, sebelum Praktikan memulai pembicaraan, pastikan terlebih dahulu alat penerima suara pada telepon sudah berada di depan wajah. Berbicaralah jika posisi gagang telepon sudah benar supaya penelepon menerima informasi yang lengkap
- 3) Lalu Praktikan menarik napas dalam-dalam sebelum berbicara, setelah Praktikan memosisikan telepon di depan wajah, tarik napas panjang untuk menenangkan diri dan memfokuskan pikiran sebelum mengucapkan salam. Dengan demikian, Praktikan bisa berbicara dengan tenang sambil berkonsentrasi

- 4) Kemudian Praktikan menyebutkan nama perusahaan dan nama Praktikan, cara ini memberi tahu penelepon bahwa ia sudah tersambung dengan perusahaan yang ingin dihubungi. Jadi, pastikan penelepon mengetahui nama perusahaan dan nama Praktikan (Penerima panggilan telepon).
- 5) Langkah terakhir Praktikan menyiapkan alat tulis dan buku catatan di samping pesawat telepon, dengan demikian, Praktikan bisa langsung mencatat jika penelepon ingin meninggalkan pesan atau memberikan informasi. Jangan biarkan penelepon menunggu karena penerima telepon harus mencari kertas dan bolpoin untuk menulis.



Gambar 3.10 Proses Penerimaan Telepon Masuk
Sumber: Data diambil oleh praktikan, 2020

C. Kendala yang Dihadapi

Dalam berlangsungnya Praktik Kerja Lapangan, Praktikan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin. Namun dalam

pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang dialami praktikan dalam menyelesaikan pekerjaan. Adapaun kendala-kendala yang dialami sebagai berikut:

1. Melakukan lapor pajak *online* melalui DJP Online *E-filing* dan *E-form* memang banyak memudahkan pelapor pajak dalam menuntaskan kewajiban pajaknya. Namun demikian, sebagai sebuah sistem tentu *E-filing* dan *E-form* DJP tidak terlepas dari permasalahan atau *error* saat diakses oleh para wajib pajak. Di era serba teknologi seperti saat ini, tentu kehadiran DJP *Online E-filing* dan *E-form* banyak diminati masyarakat. Tak heran setiap harinya terdapat ratusan hingga ribuan pengguna internet yang mengakses laman situs DJP *online* tersebut. Alih-alih sukses lapor pajak *online* dengan lancar, pelapor justru sering dibuat kesal lantaran DJP *Online down* atau mengalami *error* sehingga pelapor pajak gagal lapor, sehingga menyebabkan penumpukan pelapor di hari berikutnya dan membuat pekerjaan praktikan menjadi tertunda.
2. Masih banyak masyarakat yang menggerutu ketika membayar pajak, hal ini dikarenakan pajak yang harus dibayar dirasa tidak sebanding dengan penghasilan harian pembayar pajak, mereka seolah tak percaya terhadap kewajiban membayar pajaknya yang terlalu besar. Tidak hanya menggerutu, biasanya pembayar pajak juga melontarkan kalimat-kalimat kasar dengan volume yang keras. Hal ini membuat praktikan terkejut dan harus benar-benar sabar dalam melayani pelapor pajak. Hal ini tentunya menghambat praktikan dalam menjelaskan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan.

3. Terdapat beberapa data double saat praktikan sedang menginput data Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam *Microsoft Excel*. Hal ini bisa saja terjadi dikarenakan pengkategorian yang data kurang tepat atau ada format data yang tidak konsisten pada kolom *Microsoft Excel*. Hal ini tentunya mempersulit dan memperlambat proses penginputan data kedalam *Microsoft Excel*, dan ini membuat praktikan harus lebih jeli dalam melakukan penginputan.
4. Dalam berlangsungnya Praktik Kerja Lapangan praktikan sering kali diberikan tugas untuk mengelola arsip pada surat yang telah selesai di proses, namun praktikan merasa kesulitan ketika ingin mengarsipkan arsip di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja, meskipun sistem arsip di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja sudah di buat sentralisasi perwilayah, tetapi pada saat penginputan, arsip masih tercampur sehingga praktikan harus mengelompokan arsip terlebih dahulu. Hal tersebut dikarenakan kurangnya tenaga arsiparis didalamnya kemudian tata letak ruangan yang kurang kondusif dalam penyimpanan sehingga sering kali terdapat berkas-berkas yang masih berceceran diatas meja maupun dibawah meja, sehingga hal ini membuat praktikan kesulitan dalam mengelola arsip.
5. Terdapat hambatan dalam menerima telepon masuk di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja, hal ini disebabkan karena :
 - a. Suara berisik yang menyebabkan suara terdengar tidak jelas
 - b. Suara penelepon hilang timbul dikarenakan jaringan telepon terganggu
 - c. Tiba-tiba sambungan terputus disaat percakapan berlangsung

D. Cara Mengatasi Kendala

Tentunya dalam setiap kendala pasti ada jalan keluar untuk mengatasi kendala tersebut. Begitu pula pada kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh praktikan. Berikut adalah hal-hal yang dilakukan oleh praktikan untuk mengatasi kendala tersebut:

1. Praktikan berusaha berkomunikasi dengan pegawai lain terutama kepada Kepala Seksi Pelayanan apabila terjadi *error* pada koneksi internet di *server* DJP *Online* agar dapat segera dicarikan solusinya sehingga praktikan dapat mengerjakan tugas praktikan tepat waktu tanpa adanya penundaan.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada orang lain. Kata kunci dalam komunikasi adalah pesan itu sendiri. Dari pesan itulah sebuah proses komunikasi dimulai. Komunikasi terjadi karena ada pesan yang ingin atau harus disampaikan kepada pihak lain. Pesan di sini tidak sebatas informasi, melainkan juga simbol atau lambang. Lambang atau simbol adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjuk sesuatu lainnya, berdasarkan kesepakatan sekelompok orang-orang. Lambang meliputi kata-kata (pesan *verbal*), perilaku *non verbal*, dan objek yang maknanya disepakati bersama.

a. Pengertian Komunikasi

Para ahli komunikasi berbeda-beda redaksional dalam mendefinisikan komunikasi, seperti “pengalihan informasi untuk memperoleh tanggapan” (Gurevitch, 2017), “koordinasi makna antara seseorang dengan khalayak” (Fitch, 2016), dan “saling berbagi informasi, gagasan, atau sikap” (Schramm, 2016). Pengertian

komunikasi paling populer datang dari (Lasswell, 2019), yakni “*Who says what in which channel to whom and with what effects*”, siapa mengatakan apa melalui saluran mana kepada siapa dan dengan pengaruh apa. Pengertian komunikasi menurut (Comb, 2016) adalah transmisi informasi yang terdiri dari rangsangan diskriminatif dari sumber ke penerima.

b. Fungsi Komunikasi

Secara fungsional, komunikasi dilakukan untuk kepentingan-kepentingan tertentu dan terbagi menjadi:

- a) Komunikasi sosial, Melalui komunikasi, kita bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar seperti sekolah dan perguruan tinggi, RT/RW, desa, kota, dan Negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.
- b) Komunikasi ekspresif, Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi *instrument* untuk menyampaikan perasaan-perasaan emosi. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan *non verbal*.
- c) Komunikasi ritual, Komunikasi ini erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif, komunikasi ritual biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara seperti khitanan, pernikahan, ulang tahun, ruwat desa, dan lain-lain. Mereka yang berpartisipasi dalam bentuk komunikasi ritual tersebut, menegaskan kembali komitmen mereka pada tradisi-

tradisi keluarga, komunitas, suku, bangsa, negara, ideologi, atau agama mereka.

d) Komunikasi instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum yakni menginformasikan (*to inform*), mengajar (*to educate*), mendorong (*to motivated*), mengubah; sikap, keyakinan, dan perilaku (*to influence*), serta menghibur (*to entertain*).

Terkadang, tanpa disadari keempat fungsi tersebut terkandung dalam suatu peristiwa dan saling tumpang tindih. Hanya saja, ada salah satu fungsi yang terlihat sangat mendominasi. Setiap orang dapat mengkonseptualisasikan dan mengembangkan fungsi komunikasi dalam kehidupan masing-masing.

Secara teknis, komunikasi juga beragam jenis, seperti:

- a. *Verbal Communication* (komunikasi lisan, menggunakan bahasa)
- b. *Non Verbal Communication* (bahasa isyarat, gestur, bahasa tubuh / *body language*)
- c. *Direct Communication* (komunikasi langsung)
- d. *Face to face communication* (komunikasi tatap muka)
- e. *Indirect Communication* (komunikasi tidak langsung / menggunakan media)
- f. Komunikasi lisan
- g. Komunikasi tulisan
- h. Komunikasi Intrapersonal (*Intrapersonal Communication*)
- i. Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal Communication*)

- j. Komunikasi Kelompok (*Group Communication*)
 - k. Komunikasi Publik (*Public Communication*)
 - l. Komunikasi Massa (*Massa Communication*)
 - m. Komunikasi Politik
 - n. Komunikasi Budaya
 - o. Komunikasi Olahraga
 - p. Komunikasi Pembangunan
 - q. Komunikasi Keluarga
 - r. Komunikasi Dakwah
2. Dalam menghadapi pelapor pajak yang menggerutu dan emosi akibat jumlah pajak yang harus dibayar dirasa besar, praktikan harus benar-benar ekstra sabar dalam melayani pelapor tersebut. Tidak perlu khawatir, karena dalam konteks ini pemerintah telah memberikan keringanan terhadap pelapor pajak agar pajak yang diberikan dirasa adil dan telah sesuai dengan keadaan pelapor sebenar-benarnya, dalam hal ini praktikan bertugas menjelaskan keringanan-keringanan tersebut dengan cara yang tidak kaku kepada pelapor pajak yang bertujuan untuk memberikan keringanan dalam melakukan kewajibannya dan pada saat yang sama untuk membantu dalam mengembangkan usahanya, seperti fasilitas Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Dibeaskan dan PPN Tidak Dipungut.

(Waluyo, 2015) mengutip empat prinsip perpajakan yang dimukakan oleh Smith, yaitu:

- a. *Equality* (keadilan)

Berdasarkan prinsip *Equality* (Keadilan), pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak (*ability to pay*) dan sesuai dengan manfaat yang diterima (*benefit principle*). Semakin tinggi kemampuan membayar pajak seseorang maka semakin besar porsi pajak yang dibayarkan. Selain itu, semakin besar pajak yang dibayarkan maka semakin besar manfaat yang diterima oleh pembayar pajak.

b. *Certainty* (kepastian hukum)

Berdasarkan prinsip *Certainty* (Kepastian Hukum), penetapan pajak tidak boleh ditentukan sewenang-wenang. Ada kejelasan dan kepastian mengenai besar pajak yang terutang, kapan harus dibayar serta batas waktu pembayaran. Ketidakjelasan akan hukum pajak dapat menimbulkan kesewenangan aparat pajak dalam menentukan pajak yang terutang.

c. *Convenience* (kenyamanan)

Dalam prinsip *Convenience* (Kenyamanan), Wajib Pajak harus diberikan kemudahan untuk membayar di saat-saat yang tidak menyulitkannya. Wajib Pajak dapat mencicil pembayaran pajak tahunannya sehingga pada akhir tahun tanpa sadar utang pajaknya sudah terlunasi.

d. *Economy* (Ekonomis)

Dalam prinsip *Economy* (Ekonomis), biaya pemungutan terhadap Wajib Pajak diharapkan seminimum mungkin demikian pula dengan beban yang dipikul Wajib Pajak. Biaya pemungutan pajak yang tinggi dan

tidak sebanding dengan penerimaan pajak yang diterima Negara akan memboroskan keuangan Negara. Beban pajak yang dipikul Wajib Pajak bila terlalu besar akan menurunkan pendapatan usaha Wajib Pajak yang akhirnya menurunkan juga nilai pajak yang terutang atas pendapatan tersebut. Beban Wajib Pajak yang terlalu besar juga mendorong Wajib Pajak untuk menghindari pajak.

Sistem pajak yang adil tidaklah sederhana, struktur pajak yang rumit, selain merangsang Wajib Pajak untuk berusaha menghindari pajak (*tax avoidance*) juga merangsang penghindaran pajak secara ilegal (*tax evasion*) yang pada akhirnya akan mengurangi aspek keadilan.

Menurut (Djuanda, Lubis, & Irwansyah, 2015) apabila diinginkan suatu beban pajak penghasilan yang efisien, maka yang harus dilakukan yaitu:

- a. Usahakan penghasilan tersebut tidak termasuk pengertian penghasilan yang dapat dikenakan pajak penghasilannya atau penghasilan yang kena pajak diganti dengan penghasilan yang tidak kena pajak atau pengenaan pajaknya ditangguhkan.
- b. Tingkatkan biaya-biaya yang dapat dikurangkan atau biaya tertentu yang tidak dapat dikurangkan dari penghasilan kena pajak dikurangi dan dialihkan ke biaya-biaya yang dapat dikurangi dan dialihkan ke biaya-biaya yang dapat dikurangkan.
- c. Perpanjang jangka waktu pengenaan pajak atas penghasilan atau perpendek jangka waktu biaya-biaya yang dapat dikurangkan.

- d. Pertimbangkan antara naiknya penghasilan dengan beban pajak yang meningkat, atau naiknya biaya tertentu dengan berkurangnya beban pajak, dan hasil akhir (*neto*) harus memperbesar laba setelah pajak penghasilan.

Cara yang paling baik untuk menentukan suatu pajak adil atau tidak adalah dengan melihat pada distribusi pendapatan dari masyarakat. Suatu pajak dikatakan adil apabila berhasil menurunkan jarak kesenjangan variabel pendapatan dibandingkan dengan sebelum diberlakukannya pajak atau kenaikan pajak. Dan sebaliknya, pajak dikatakan tidak adil bila kesenjangan tersebut makin besar atau tidak terpengaruh dengan penetapan pajak atau kenaikan pajak (Shome, 2016).

3. Praktikkan selalu menerapkan ketelitian dalam melakukan pekerjaan, terutama dalam membaca dan mendata Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam *Microsoft Excel*. Praktikkan mencocokkan kembali antara bukti data fisik dengan hasil yang di input agar terhindar dari kesalahan dan juga penginputan ganda.

- a. Pengertian Ketelitian

Asal kata “Ketelitian” yaitu dari kata dasar teliti. Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer menjelaskan arti kata teliti adalah cermat, seksama, hati-hati. Sedangkan arti kata ketelitian adalah keseksamaan atau kecermatan. (Dayanti, 2017) menjelaskan ketelitian (*Conscientiousness*) adalah salah satu Trait kepribadian dari *The big five personality* yang merupakan aspek kecenderungan emosional,

kognitif, dan tingkah laku, bersifat menetap dan ditampilkan individu sebagai respon terhadap berbagai situasi lingkungan.

Ketelitian sendiri memiliki makna perbandingan dari informasi yang benar dengan jumlah seluruh informasi yang dihasilkan pada suatu proses pengolahan data dengan akurasi yang tepat. Ketelitian pula memiliki makna sikap dimana seseorang beradaptasi dengan suatu lingkungan yang mempengaruhi pengambilan keputusan didasarkan pada informasi yang didapatkan di lingkungan dan selalu siaga dalam menghadapi masalah yang akan terjadi (Z, 2015).

b. Ciri-ciri Ketelitian

(Jumantoro, 2015) menjelaskan bahwa ketelitian mendiskripsikan orang-orang yang teratur, terkontrol, terorganisasi, ambisius, terfokus, pada pencapaian, dan memiliki disiplin diri. Secara umum, mereka yang memiliki sifat *conscientiousness* yang tinggi biasanya pekerja keras, berhati-hati, tepat waktu, dan mampu bertahan. Sebaliknya, mereka yang mempunyai sifat *conscientiousness* rendah cenderung tidak teratur, ceroboh, pemalas, serta tidak memiliki tujuan dan lebih mungkin menyerah saat mulai menemui kesulitan dalam mengerjakan sesuatu.

4. Dalam sebuah kantor kearsipan sangat dibutuhkan sistem kerja arsip yang memudahkan penemuan kembali dokumen yang sudah lama, dan meminimalisir terjadinya arsip yang hilang. Pada saat praktikan ditugaskan membuat lembar disposisi di meja praktikan terdapat tumpukan dokumen-dokumen. Praktikan merasa terganggu sehingga praktikan meminta izin kepada pembimbing PKL untuk mengelompokkan berkas tersebut

berdasarkan tanggal dan mendata berkas-berkas tersebut sehingga pada saat di butuhkan menjadi lebih mudah.

Dalam undang undang Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan disebutkan bahwa “arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, lembaga pemerintahan daerah, lembaga Pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”.

Kearsipan merupakan salah satu jenis pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha yang banyak dilakukan oleh badan pemerintahan, maupun badan swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan arsip atau surat-surat, dan dokumen kantor lainnya (Sugiarto & Wahyono, 2015).

Dalam upaya menyajikan informasi yang lengkap, cepat dan benar, harus ada sistem dan prosedur kerja yang baik dalam bidang pengelolaan arsip. Adapun fungsi dari arsip menurut (Muhidin & Winata, 2019) beberapa fungsi arsip sebagai sumber informasi yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan yaitu:

- a. Mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan, pimpinan dalam tingkat manajerial manapun pasti membutuhkan informasi. Ketersediaan informasi yang cukup, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dapat mendukung tercapainya tujuan pengambilan keputusan.

- b. Menunjang proses perencanaan. Perencanaan merupakan suatu proses kegiatan untuk memperkirakan kondisi yang akan datang, yang akan dicapai. Upaya pencapaian ini akan dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan yang telah ditentukan dalam perencanaan. Untuk menyusun rencana, dibutuhkan banyak informasi yang mendukung tercapainya tujuan. Informasi itu dapat diperoleh dari arsip.
- c. Sebagai alat pembuktian. Institusi pengadilan akan menghasilkan banyak informasi terekam yang dapat digunakan kembali oleh pengadilan tersebut. Seluruh informasi ini merupakan arsip yang dapat digunakan dalam proses pembuktian.

Tujuan dari kearsipan adalah agar arsip dapat disimpan dan ditemukan kembali dengan cepat dan tepat serta menunjang terlaksananya penyusutan arsip yang berdaya guna dan berhasil guna (Farida, Nurlaela, & Sumaryana, 2015). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kearsipkan menunjang terlaksananya penyusutan arsip yang berdaya guna dan berhasil karna arsip sewaktu-waktu dapat dibutuhkan kembali oleh perusahaan.

- 5. Untuk bisa melakukan komunikasi secara efektif, diperlukan pemahaman terkait cara berkomunikasi melalui telepon yang baik dan benar. Cara menelepon yang baik, menyenangkan, dan efisien sangat berpengaruh pada nilai seorang sekretaris yang profesional. Sikap hormat dan ramah dalam menelepon mungkin lebih penting daripada dengan kontak langsung (bertemu muka). Sikap yang wajar dan ramah sangat diperlukan dalam pembicaraan telepon sehingga itu memberi kesan seakan-akan sekretaris

tersebut berbicara langsung atau berhadapan muka (Morton & Stanwell, 102-112).

a. Hubungan Telepon

Hubungan telepon adalah cara mengadakan hubungan langsung jarak jauh untuk menyampaikan dan menerima pembicaraan melalui alat elektronik dari satu pihak kepada pihak lain (Sudiarto, 2010). Hubungan dengan telepon termasuk bentuk komunikasi tidak langsung, antara komunikator dengan komunikan secara fisik tidak tatap muka, tetapi diperantarai dengan satu rangkaian elektronik yang disebut pesawat telepon.

b. Jenis Hubungan Telepon

- a) Hubungan Antar Bagian, yaitu hubungan langsung antara bagian satu dengan bagian lain dalam satu kantor.
- b) Hubungan Local, hubungan yang dilakukan pada satu lingkup daerah tertentu, yakni dalam satu kota. Pada hubungan ini tidak perlu menggunakan kode area tempat yang dituju.
- c) Hubungan Interlokal, hubungan telepon antara dua orang secara langsung dengan jarak jauh, antar kota atau provinsi namun tetap dalam satu Negara.
- d) Hubungan Internasional, yaitu hubungan telepon langsung berjarak jauh dari seseorang atau organisasi di suatu Negara dengan orang lain, atau organisasi Negara yang lain.

c. Cara mengatasi kendala dalam berkomunikasi melalui telepon antara lain (Honiatri, 2014) :

- a) Menciptakan serta memproses pesan yang diterima secara efektif dan juga efisien. Hal ini bisa dilakukan dengan beberapa cara yakni : memahami penerima pesan, menyesuaikan pesan dengan si penerima, mengurangi jumlah pesan, memilih saluran atau media secara tepat, serta meningkatkan keterampilan berkomunikasi
- b) Hindari menelepon sambil menggerakkan kepala ke kanan dan kekiri agar jaringan telepon stabil
- c) Letakkan gagang pesawat telepon ditengah-tengah telinga (tidak terlalu keatas dan kebawah) agar suara penelepon terdengar jelas.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini merupakan suatu kegiatan yang bermanfaat, dimana praktikan mendapatkan pengetahuan baru, pengalaman baru dan pastinya mengenal orang-orang baru. Setelah praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja yang beralamat di Jl. Raya Plumpang Semper No. 10 A, RT/RW. 08/02, Rawabadak Selatan, Koja, Jakarta Utara, maka praktikan mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bidang kerja yang dilakukan Praktikan adalah Bidang Pelayanan, Bidang Komputer dan Administrasi, Bidang Kearsipan, Bidang Korespondensi, dan Bidang Kesekretarisan.
2. Selama menjalani PKL, Praktikan melakukan pekerjaan berupa Melayani SPT Tahunan dari Wajib Pajak secara online melalui *E-filing* atau *E-form*, Menjelaskan pekerjaan yang berkaitan dengan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan, Menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam komputer, Melakukan pengarsipan pada surat yang telah selesai di proses dan memasukkannya kedalam *box*, Melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar lalu memasukkannya kedalam amplop, dan Menerima telepon masuk di bagian pelayanan pajak.
3. Selama menjalankan PKL, praktikan menemukan beberapa kendala. Kendala tersebut yaitu terdapat permasalahan (*error*) pada sistem *E-filing*

dan *E-form* DJP saat diakses oleh para wajib pajak, masih banyak masyarakat yang menggerutu ketika membayar pajak, terdapat beberapa data double saat praktikan sedang menginput data Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam *Microsoft Excel*, pengelolaan arsip yang tidak efektif, serta terdapat hambatan dalam menerima telepon masuk di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja.

4. Praktikan menangani kendala tersebut dengan cara Praktikan berusaha berkomunikasi dengan pegawai lain, Praktikan harus memberikan pelayanan terpadu dalam melayani pelapor yang emosi dan menggerutu tersebut dengan menjelaskan keringanan-keringanan pajak yang ditawarkan oleh pemerintah, Praktikan menerapkan ketelitian dalam membaca dan mendata Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam *Microsoft Excel*, Praktikan mengelola arsip secara efektif dan efisien, serta Praktikan harus memahami hambatan-hambatan ketika menerima telepon masuk dan kemudian mempelajarinya.

B. Saran

Berdasarkan pada yang telah dialami praktikan selama praktik Kerja Lapangan, praktikan memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat membantu jalannya kegiatan Praktik Kerja Lapangan menjadi lebih baik lagi. Adapun saran yang dapat praktikan sampaikan antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Perlu diperhatikan mengenai tahap perencanaan sebelum melaksanakan PKL seperti memastikan tempat pelaksanaan PKL dan kelengkapan administrasi.
- b. Perlu disiapkan dari jauh hari segala keperluan yang berhubungan dengan pelaksanaan PKL, seperti mencari tempat PKL dan pemberkasan untuk memenuhi persyaratan PKL.
- c. Mahasiswa harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar mudah bersosialisasi dengan karyawan dan memahami pekerjaan yang diberikan.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja

- a. Diharapkan instansi dapat menyediakan sarana dan prasarana operasional kantor dalam kondisi baik agar efektif dan efisien, karena sarana operasional kantor menjadi salah satu faktor kepuasan dan keberhasilan dan kinerja pegawai, apabila sarana dan prasarana operasional kantor tidak terpelihara dengan tidak baik maka pekerjaan di perusahaan juga akan menjadi terhambat.
- b. Jika praktikan sudah selesai dengan satu tugas, sebaiknya instansi memberikan tugas kembali kepada praktikan sehingga waktu yang luang bisa digunakan untuk melakukan pekerjaan yang lain.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

- a. Membuat hubungan yang baik dengan perusahaan atau instansi pemerintahan agar mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan tempat PKL.

- b. Memberikan pengarahan terhadap mahasiswa sebelum melakukan PKL.
- c. Memberikan pembekalan dan bimbingan terkait program PKL agar memiliki persiapan dalam melaksanakan PKL.

DAFTAR PUSTAKA

- Comb, N. (2016). Pengaruh Komunikasi Kelompok terhadap Pemahaman Masa Kini. *JURNAL KOMUNIKASI*, 45-50.
- Dayanti. (2017, Oktober). Persuasi Dalam Media Komunikasi Massa . (R. W. Dayanti, Penyunt.) *Jurnal Psikologi Komunikasi*, 2, 77-95.
- Djuanda, Lubis, & Irwansyah. (2015). Penerapan Tax Planning Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pembayaran Beban Pajak Pada Cv. Iqbal Perkasa. *Journal I-Finance*, 21-34.
- Farida, Nurlaela, & Sumaryana. (2015). Pengelolaan arsip di detik Sumatera Selatan. *Jurnal Iqra'*, 12.
- Fitch. (2016, Januari). Fashion dan gaya hidup : identitas dan komunikasi. (A. Fajar, & D. Y. Restivia, Penyunt.) *JURNAL KOMUNIKASI*, 1, 21-40.
- Gurevitch. (2017, Oktober). Komunikasi Politik di Era Media Sosial. (F. Anshari, Penyunt.) *JURNAL KOMUNIKASI*, 8, 1-12.
- Honiatri, E. (2014). *Berkomunikasi Melalui Telepon* . Bandung: Armico.
- Jumantoro. (2015). Pemanfaatan Media Sosial untuk Efektifitas Komunikasi. *Jurnal Komunikasi* , 47.
- Lasswell, H. (2019). The Journal of Communication Research is published by Human Resources Development and Research of Communication and Informatics Office (BPSDMP) Bandung. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 12-18.
- Morton, & Stanwell. (102-112). TEKNIK KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DAN EFISIEN VIA TELEPON. *Jurnal Ilmiah Unklab*, 2016.
- Muhidin, & Winata. (2019). Analisis Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Vital Digital (E-Arsip) di PT. Pertamina (Persero) Studi Kasus Praktik Kerja Lapangan di Direktorat Manajemen Data Aset PT. Pertamina (Persero) Tahun 2019. *Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 13-20.
- Schramm, W. (2016, September). PENGARUH GAYA KOMUNIKASI GURU TERHADAP MOTIVASI. (V. Sucia, Penyunt.) *jurnal komunikasi dan teknologi informasi*, VIII, 112-126. Diambil kembali dari journals.ums.ac.id

- Shome. (2016). PENGARUH PERSEPSI KEADILAN PAJAK DAN DETECTION RATE TERHADAP PENGGELAPAN PAJAK. *Jurnal Perpajakan*, 3-6.
- Sudiarto, A. (2010). *Komunikasi Melalui Telepon*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiarto, & Wahyono. (2015). Manajemen Kearsipan. (A. Riasmiati, Penyunt.) *Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 9, 5. Diambil kembali dari <https://jurnal.ugm.ac.id/khazanah/article/view/22880/15177>
- Waluyo. (2015). PENGARUH KEADILAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI. (F. Dharmawan, Penyunt.) *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 1. Diambil kembali dari <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/261>
- Z, A. (2015). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KETELITIAN (CONSCIENTIOUSNESS) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KEPALA SEKOLAH PAUD DI MEDAN DELI. *Jurnal Pendidikan dan Kepengawasan*, 55-70.

Lampiran 1

Surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT



Kampus Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. 1, Jakarta 13220
Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id

Nomor : 16233/UN39.12/KM/2019

09 Desember 2019

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mandiri

Kepada Yth.
Kepala Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Utara
Jl. Raya Plumpang Semper No. 10 A. RT/RW. 08/02,
Rawabadak Selatan, Koja, Jakarta Utara, Daerah Khusus
Ibukota Jakarta 14230

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Uswatun Hasanah
Nomor Registrasi : 1709617087
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : S1
No. Telp/Hp : 087872004646

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah "Praktik Kerja Lapangan " pada tanggal 27 Januari 2020 sampai dengan tanggal 28 Februari 2020. Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
dan Hubungan Masyarakat



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran



Lampiran 2

Surat Penerimaan Praktik Kerja Lapangan



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA UTARA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA KOJA

JALAN RAYA PLUMPANG SEMPER NO 10A KOJA, JAKARTA UTARA 14230
TELEPON(021) 43922083-84FAKSIMILE (021) 43922085 SITUSwww.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan.pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S- 66/WPJ.21/KP.04/2020

23 Januari 2020

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Magang Kerja

Yth. Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat
Universitas Negeri Jakarta
Jalan Rawamangun Muka, Jakarta Timur

Sehubungan surat Saudara Nomor 16233/UN39.12/KM/2019 hal Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mandiri, dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Permohonan mahasiswa praktek kerja yang Saudara ajukan, dengan nama sebagai berikut :

No	Nama	Nomor Registrasi	Program/Jurusan
1	Uswatun Hasanah	1709617087	Pendidikan Administrasi Perkantoran

dapat disetujui dan siswa yang bersangkutan akan ditempatkan pada seksi-seksi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja.

2. Setiap peserta praktek kerja harus mematuhi tata tertib yang berlaku di Direktorat Jenderal Pajak dan ketentuan yang ditegaskan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-23/PJ/2012 tentang Pemberian izin Penelitian/Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sebagai berikut :
 - a. Jadwal praktek kerja dimulai tanggal **3 Februari s.d. 28 Februari 2020**;
 - b. Selama melakukan praktek kerja, mahasiswa hanya diperkenankan melakukan kegiatan/pekerjaan yang tidak berkaitan dengan hal-hal yang ada hubungannya dengan data Wajib Pajak.
3. Segala macam biaya yang timbul untuk kegiatan dimaksud, tidak dapat dibebankan pada mata anggaran Direktorat Jenderal Pajak.

Demikian untuk dimaklumi.

Plh. Kepala Kantor



Karyono

Lampiran 3

Sertifikat telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan



Lampiran 4

Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...2... SKS

Nama : Uwaidin Hasanah
No. Registrasi : 1702617087
Program Studi : Pend. Adm. Pemerintahan
Tempat Praktik : Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Pungung Semper No 16 A, RT/Rw. 08/02
Kawabekoh Setapak, Korpri, Jakarta Utara

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 03 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 04 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 05 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 06 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
5.	Jum'at, 07 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
6.	Senin, 10 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
7.	Selasa, 11 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
8.	Rabu, 12 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
9.	Kamis, 13 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
10.	Jum'at, 14 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
11.	Senin, 17 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
12.	Selasa, 18 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
13.	Rabu, 19 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
14.	Kamis, 20 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	
15.	Jum'at, 21 Februari 2020	<i>[Signature]</i>	

Jakarta,
Penilai,

[Signature]
Anggiltasari

Catatan:

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5

Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



IAS UQAS
ACCREDITED

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...2... SKS

Nama : Usukon Hasanah
No. Registrasi : 170617087
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Tempat Praktik : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kota
Alamat Praktik/Telp : Jl. Kay. Mumpung, Seber, No. 10 A, RT/RW. 08/02,
Kawabondok Selatan, Kota, Jakarta Utara

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 29 Februari 2020	1.	
2.	Selasa, 28 Februari 2020	2.	
3.	Rabu, 26 Februari 2020	3.	
4.	Kamis, 27 Februari 2020	4.	
5.	Jumat, 28 Februari 2020	5.	
6.	6.....	
7.	7.....	
8.	8.....	
9.	9.....	
10.	10.....	
11.	11.....	
12.	12.....	
13.	13.....	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta,.....
Penilai,

(.....)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 6

Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (S1)
..2.. SKS

Nama : Usyabun Hasanah
No.Registrasi : 1709617087
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Tempat Praktik : Kantor Pelayanan Publik Pertama Jakarta Kota
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Plumpang Semper, No.10 A, RT/RW. 08/02, Kambadak Selatan, Koth., Jakarta Utara

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN				
		46-100					
1	Kehadiran	<u>98</u>	1. Keterangan Penilaian : Skor Nilai Bobot 86-100 A 4 81-85 A- 3,7 76-80 B+ 3,3 71-75 B 3,0 66-70 B- 2,7 61-65 C+ 2,3 56-60 C 2,0 51-55 C- 1,7 46-50 D 1				
2	Kedisiplinan	<u>98</u>					
3	Sikap dan Kepribadian	<u>98</u>					
4	Kemampuan Dasar	<u>96</u>					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	<u>98</u>					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	<u>95</u>					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	<u>96</u>					
8	Aktivitas dan Kreativitas	<u>95</u>					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	<u>97</u>					
10	Hasil Pekerjaan	<u>97</u>					
		2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : $\frac{968}{10 \text{ (sepuluh)}} = 96,8$					
		Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td><u>96</u></td> <td><u>A</u></td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>		<u>96</u>	<u>A</u>	Angka bulat	huruf
<u>96</u>	<u>A</u>						
Angka bulat	huruf						
Jumlah		<u>968</u>					

Jakarta,

Penilai,

Anggittatari

Catatan :

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 7

Lembar Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan

No	Hari/Tanggal	Jam Kerja (WIB)	Kegiatan
1	Senin, 03 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Penempatan posisi praktikan oleh Kepala Seksi Bagian Umum ke Bagian Pelayanan • Perkenalan dengan Kepala Seksi Pelayanan serta Karyawan-Karyawan di Bagian Seksi Pelayanan • Menerima pengarahan dari pembimbing PKL mengenai tata cara kerja dan tugas yang akan dilakukan oleh praktikan selama PKL • Memahami tata cara Pelaporan SPT melalui E-filling dan E-form
2	Selasa, 04 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Pelaporan SPT Tahunan melalui E-filling • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-form • Menjelaskan tata cara permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan kepada pelapor pajak
3	Rabu, 05 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima surat masuk • Memahami kegunaan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan • Menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam Microsoft Excel • Mencetak hasil penginputan data menjadi dua rangkap (satu untuk arsip dan satu untuk bagian penagihan)
4	Kamis, 06 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengarsipan pada surat yang telah selesai di proses

			<ul style="list-style-type: none"> • Mengindeks atau memberi kode pada surat yang akan disimpan atau diarsipkan • Menyortir atau memisahkan surat sesuai dengan perihal yang dimaksud • Menyimpan surat kedalam map khusus Direktorat Jenderal Pajak • Menata Arsip dengan baik kedalam box
5	Jum'at, 07 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima Telepon masuk di bagian pelayanan • Melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan • Memasukkan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan kedalam Amplop
6	Senin, 10 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-filling • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-form • Menjelaskan tata cara permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan kepada pelapor pajak
7	Selasa, 11 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-filling • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-form • Menjelaskan tata cara permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan kepada pelapor pajak
8	Rabu, 12 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima surat masuk • Memahami kegunaan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan • Menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam Microsoft Excel

			<ul style="list-style-type: none"> • Mencetak hasil penginputan data menjadi dua rangkap (satu untuk arsip dan satu untuk bagian penagihan)
9	Kamis, 13 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengarsipan pada surat yang telah selesai di proses • Mengindeks atau memberi kode pada surat yang akan disimpan atau diarsipkan • Menyortir atau memisahkan surat sesuai dengan perihal yang dimaksud • Menyimpan surat kedalam map khusus Direktorat Jenderal Pajak • Menata Arsip dengan baik kedalam box
10	Jum'at, 14 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima Telepon masuk di bagian pelayanan • Melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan • Memasukkan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan kedalam Amplop
11	Senin, 17 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-filling • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-form • Menjelaskan tata cara permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan kepada pelapor pajak
12	Selasa, 18 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-filling • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-form • Menjelaskan tata cara permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan kepada pelapor pajak
13	Rabu, 19 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima surat masuk

			<ul style="list-style-type: none"> • Memahami kegunaan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan • Menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam Microsoft Excel • Mencetak hasil penginputan data menjadi dua rangkap (satu untuk arsip dan satu untuk bagian penagihan)
14	Kamis, 20 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengarsipan pada surat yang telah selesai di proses • Mengindeks atau memberi kode pada surat yang akan disimpan atau diarsipkan • Menyortir atau memisahkan surat sesuai dengan perihal yang dimaksud • Menyimpan surat kedalam map khusus Direktorat Jenderal Pajak • Menata Arsip dengan baik kedalam box
15	Jum'at, 21 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima Telepon masuk di bagian pelayanan • Melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan • Memasukkan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan kedalam Amplop
16	Senin, 24 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-filling • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-form • Menjelaskan tata cara permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan kepada pelapor pajak
17	Selasa, 25 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-filling • Melayani Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-form

			<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan tata cara permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan kepada pelapor pajak
18	Rabu, 26 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima surat masuk • Memahami kegunaan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan • Menginput Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan Terdaftar kedalam Microsoft Excel • Mencetak hasil penginputan data menjadi dua rangkap (satu untuk arsip dan satu untuk bagian penagihan)
19	Kamis, 27 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengarsipan pada surat yang telah selesai di proses • Mengindeks atau memberi kode pada surat yang akan disimpan atau diarsipkan • Menyortir atau memisahkan surat sesuai dengan perihal yang dimaksud • Menyimpan surat kedalam map khusus Direktorat Jenderal Pajak • Menata Arsip dengan baik kedalam box
20	Jum'at, 28 Februari 2020	08:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima Telepon masuk di bagian pelayanan • Melipat Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan • Memasukkan Surat Tagihan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Keterangan kedalam Amplop



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721272/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id



KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : Uswatun Hasanah
2. No.Registrasi : 1709617087
3. Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
4. Dosen Pembimbing : Dr. Henry Eryanto, M.M.
NIP. 19580101983031002

5. Judul PKL : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Bagian Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Koja

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	10 April 2020	Penulisan Kata Pengantar	- Perhatikan nama dosen dan jabatan pada kata pengantar	
2	17 April 2020	Penulisan Bab II	- Perhatikan istilah asing yang belum diserap kedalam bahasa Indonesia, penulisan harus cetak miring (<i>italic</i>)	
3	14 April 2020	Penulisan Bab III	- Gunakan teori pendukung dalam penyelesaian kendala	
4	17 April 2020	Penulisan Bab IV	- Penulisan kesimpulan harus singkat, padat dan jelas	
5	17 April 2020	Penulisan Daftar Pustaka	- Tahun jurnal dan buku tidak boleh lebih dari 5 tahun dan 10 tahun dari sekarang	

SETUJU UNTUK UJIAN PKL

Catatan:

1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon: (021) 421232/706285, Fax: (021) 4206285

Laman: www.unj.ac.id



UJAS

AKREDITASI

FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL
FAKULTAS EKONOMI – UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa : Uswatun Hasanah
2. No.Registrasi : 1709617087
3. Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
4. Tanggal Ujian PKL : Selasa, 19 Mei 2020

NO	NAMA PENGUJI	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	Marsofiyati, S.Pd., M.Pd.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penulisan Daftar Isi diperhatikan 2. Bidang kerja harus disesuaikan dengan pelaksanaan kerja yang ada. 3. Kesimpulan yang benar berisi: Bidang kerja, Pelaksanaan kerja, Kendala, dan solusi 	vii-viii 16-17 44-45	
2	Munawaroh, S.E., M.Si.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penulisan Kata Pengantar diperbaiki 2. Teori dalam penyelesaian kendala ditambahkan minimal 3 teori dalam satu penyelesaian masalah. 3. Bidang kerja harus disesuaikan dengan pelaksanaan kerja yang ada. 4. Memperhatikan penggunaan kata "Praktikan" 	v-vi 32-44 16-17 17-29	
Sudah diperbaiki sesuai saran <==> SETUJU DIPERBANYAK ==>		Paraf Pembimbing 	Paraf Pembimbing	

Lampiran 10
Dokumentasi

