

PERANAN KOORDINASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN POLONIA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area Guna Memenuhi
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

EDI SIMANJUNTAK
No. Stbk : 03 832 0018

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

PERANAN KOORDINASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN POLONIA

SKRIPSI

OLEH :

EDI SIMANJUNTAK

No. Stb : 03 832 0018

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area

JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

2007

Access From (repository.uma.ac.id)18/7/23

JUDUL SKRIPSI : PERANAN KOORDINASI DALAM MENINGKATKAN
Edi Simanjuntak - Peranan Koordinasi dalam Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak pada....
PELAYANAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK MEDAN POLONIA

NAMA MAHASISWA : EDI SIMANJUNTAK

No. Stbk : 03 832 0018

BAGIAN : MANAJEMEN

MENYETUJUI
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Drs. H. Jhon Hardy, MSi

Pembimbing II



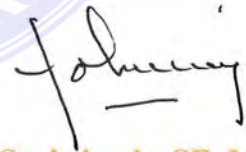
H. Syahriandy, SE, M.Si

Ketua Jurusan



Drs. H. Jhon Hardy, MSi

Dekan



H. Syahriandy, SE, M.Si

Tanggal Sidang Meja Hijau

16 Mei 2007

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

JUDUL SKRIPSI : PERANAN KOORDINASI DALAM MENINGKATKAN
Edi Simanjuntak - Peranan Koordinasi dalam Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak pada....
**PELAYANAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK MEDAN POLONIA**

NAMA MAHASISWA : EDI SIMANJUNTAK

No. Stbk : 03 832 0018

BAGIAN : MANAJEMEN

**MENYETUJUI
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I



Drs. H. Jhon Hardy, MSi

Pembimbing II



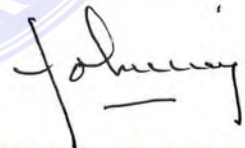
H. Syahriandy, SE, M.Si

Ketua Jurusan



Drs. H. Jhon Hardy, MSi

Dekan



H. Syahriandy, SE, M.Si

Tanggal Sidang Meja Hijau

16 Mei 2007

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



DAFTAR ISI

Halaman

RINGKASAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis.....	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
B. Pengertian dan Pentingnya Koordinasi dalam Pelayanan.....	11
C. Jenis-Jenis Koordinasi serta Manfaatnya.....	17
D. Hubungan Koordinasi Dengan Pelayanan	22

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

E. Pendekatan-Pendekatan Untuk Pencapaian Koordinasi

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Yang Efektif

Access from (repository.uma.ac.id) 18/7/23

BAB III : KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN POLONIA

A. Gambaran Umum Perusahaan	29
B. Bentuk dan Fungsi Struktur Perusahaan.....	47
C. Penerapan Fungsi Koordinasi Dalam Perusahaan	51
D. Hubungan Koordinasi Dengan Pelayanan	54

BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI	68
--------------------------------------	----

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Setiap organisasi bagaimana pun bentuk dan apapun tujuannya selalu ditopang, disatukan dan melakukan fungsinya melalui proses sistem koordinasi. Banyak kesulitan atau masalah yang dihadapi dan menimpa banyak orang maupun perusahaan, golongan maupun organisasi lainnya, akan dapat diselusuri dan ditemukan pada sistem koordinasi yang kurang berjalan dengan baik. Sistem koordinasi sangat diperlukan agar diperlukan kesatuan bertindak dalam rangka mencapai tujuan. Apabila masing bagian dari organisasi bertindak sendiri-sendiri, tidak terkoordinir niscaya tujuan organisasi tidak akan tercapai. Setelah segala sesuatu direncana, diorganisir, diarahkan selanjutnya kegiatan perlu dikoordinasikan.

Untuk melaksanakan koordinasi ini agar dapat berjalan terhadap pencapaian hasil yang efektif tergantung kepada keterlibatan semua anggota organisasi dalam melaksanakan tugas mereka masing – masing, kemampuan untuk bekerja sama yang berpedoman kepada pencapaian tujuan perusahaan dan bukan hanya pencapaian tujuan masing – masing satuan saja. Koordinasi yang efektif juga tergantung adanya komunikasi yang baik, yang mencakup

komunikasi individu, antara satuan kerja, maupun komunikasi antara bawahan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Koordinasi sangat penting bagi perusahaan dalam menjalankan tugasnya

sehingga pelaksanaan tugas dari masing – masing personil dapat dikoordinir dengan baik. Karena koordinasi merupakan penggabungan usaha agar dapat berhasil untuk mencapai tujuan atau dengan kata lain menyelaraskan seluruh usaha dalam bidang manajemen sehingga dapat diperoleh daya guna yang lebih besar. Koordinasi juga merupakan salah satu dari fungsi manajemen.

Pimpinan diperusahaan juga merupakan unsur penggerak utama menjalankan operasional perusahaan untuk dapat terus maju dan berkembang. Salah satu tugas dan tanggung jawab pimpinan perusahaan adalah mengkoordinir bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Hal – hal yang telah dikemukakan diatas menunjukkan bahwa perusahaan dengan kegiatan yang dibagi memerlukan sistem koordinasi untuk pencapaian hasil yang efektif agar tujuan perusahaan dapat dicapai. Demikian juga dengan kegiatan pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia.

Untuk menunjang pencapaian tujuan perusahaan maka peranan fungsi koordinasi sangat penting bagi setiap pelaksanaan tugas oleh seluruh anggota organisasi perusahaan, agar tidak terjadi keterlambatan dalam hal penyampaian informasi antara bagian dalam perusahaan. Sehubungan dengan hal inilah penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan memilih judul :

“Peranan Koordinasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia, ditemukan masalah yang berkenaan dengan peranan fungsi koordinasi dalam pencapaian hasil, dirumuskan sebagai berikut :

“ Belum efektifnya koordinasi kerja pada setiap bagian , sehingga tujuan yang dicapai belum sesuai dengan yang direncanakan “.

C. Hipotesis

“ Hipotesis adalah perumusan jawaban sementara terhadap sesuatu soal yang dimaksudkan sebagai tuntunan sementara dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya ”.¹⁾

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

“ Jika koodinasi berjalan secara efektif, maka tujuan yang dicapai sesuai dengan yang direncanakan“.

D. Luas dan Tujuan Penelitian

Karena keterbatasan pengetahuan, waktu dan biaya yang penulis miliki, maka penelitian ini dibatasi hanya pada sekitar aspek – aspek yang berhubungan dengan Peranan Koordinasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia.

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Ingin mengetahui pelaksanaan fungsi koordinasi dalam perusahaan.
2. Ingin mengetahui bagaimana dampak koordinasi pencapaian hasil sehingga dapat mendukung tujuan dalam perusahaan.
3. Untuk memberi saran terhadap koordinasi didalam perusahaan tersebut.

E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua metode penelitian, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Melalui metode ini data dan informasi yang diperoleh bersumber dari bahan kepustakaan, seperti buku-buku teks, majalah ilmiah, karya tulis dan bahan-bahan hasil laporan penelitian yang relevan. Hasil yang diperoleh berupa data skunder yang bersifat teoritis.

2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Melalui metode ini data dan informasi yang diperoleh bersumber langsung dari objek penelitian di lapangan, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

- a. Pengamatan (Observation), yaitu dengan mengadakan peninjauan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia, untuk memperoleh gambaran tentang fakta yang ada di lapangan. Selanjutnya membuat catatan-catatan hasil pengamatan tersebut.

- b. **Wawancara (Interview)**, yaitu melakukan tanya jawab dengan pihak perusahaan, yaitu personil yang berwenang memberikan data atau informasi yang diperlukan.
- c. **Daftar Pertanyaan (Questionnaire)**, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para responden dalam perusahaan agar diperoleh jawaban secara tertulis.

F. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Metode Deskriptif**, yaitu metode analisis dimana data yang telah dikumpulkan, diklasifikasikan, dianalisis, selanjutnya diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang fakta yang berlaku pada objek penelitian.
2. **Metode Deduktif**, yaitu suatu cara analisis dengan menarik suatu kesimpulan yang bertitik tolak dari prinsip-prinsip yang kebenarannya telah diterima secara umum untuk kemudian diperbandingkan dengan fakta yang ada dalam praktek sebagai suatu kenyataan khusus, sehingga diketahui penyimpangan maupun persesuaian antara keduanya.

Dari kedua analisis diatas selanjutnya penulis akan mengambil kesimpulan dan menyusun saran sebagai jalan keluar masalah yang dihadapi perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping bidang manajemen yang lainnya, seperti manajemen produksi, manajemen pemasaran ataupun manajemen keuangan. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia harus dapat dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam perusahaan, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM).

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia adalah satu cabang dari arti ilmu manajemen. Untuk memahami pengertian dari Manajemen Sumber Daya Manusia terlebih dahulu diketahui pengertian manajemen. Manajemen dapat diartikan sebagai ilmu dan seni untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.

Hal ini manajemen hanya dapat dilaksanakan bila dalam pencapaian tujuannya tersebut tidak hanya dilakukan oleh seorang saja, tetapi dilakukan lebih dari seorang karena itu makin banyak melibatkan orang dalam pencapaian

UNIVERSITAS MEDAN AREA
tujuan makin besar peranan manajemen.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (Repository.uma.ac.id)18/7/23

Berbagai istilah yang dianggap sama artinya dengan manajemen sumber daya manusia adalah power management, personnel administration, personnel management dan labour management. Manajemen sumber daya manusia yang sering juga disebut dengan manajemen personalia oleh para ahli didefinisikan secara berbeda. Sebagai penjelasan lebih lanjut, dibawah ini akan dikemukakan beberapa pendapat mengenai pengertian dari manajemen sumber daya manusia, yaitu :

“Manajemen Personalia adalah seni dan ilmu memperoleh, memajukan dan memanfaatkan tenaga kerja sehingga tujuan organisasi dapat direalisasikan secara daya sekaligus adanya kegairahan bekerja dari para pekerja.”²⁾

1. Personnel Management may be defined as the process of developing, applying and evaluating policies, procedures, methods, and programs relating to the individual in the organization.

Artinya : Manajemen kepegawaian dapat dirumuskan sebagai suatu proses untuk mengembangkan, menerapkan dan menilai kebijaksanaan – kebijaksanaan, prosedur – prosedur, metode – metode dan program – program yang ada hubungannya dengan individu dalam organisasi.

2. Personnel Management is the planning, organizing, directing, and controlling of the procurement, development, compensation, integration, and maintenance of people for the purpose of contributing to organizational, individual, and societal goals.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

Artinya : manajemen kepegawaian adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi dan pemeliharaan orang – orang dengan tujuan membantu mencapai tujuan organisasi, individu dan masyarakat.

3. Personnel Management or personnel administration has come to be restricted in careful usage to employer's activities in dealing with employees as in individual.

Artinya : Manajemen kepegawaian atau administrasi kepegawaian dalam penggunaan yang cermat, terbatas pada kegiatan majikan dalam memperlakukan karyawan – karyawan sebagai individu.³

Seperti ilmu lain yang menyangkut manusia tidak ada defenisi Manajemen personalia, atau sekarang disebut manajemen sumber daya manusia yang telah diterima secara Universal. Untuk lebih jelasnya tentang pengertian dari pada manajemen sumber daya manusia, kita dapat melihat beberapa defenisi tentang manajemen sumber daya manusia.

“Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan – kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan organisasi, dan masyarakat.”⁴

Tata personalia adalah ketentuan – ketentuan yang mengatur personalia dalam fungsinya sebagai penghasil kerja dan pelaksana organisasi.”⁵

Berdasarkan beberapa definisi para ahli di atas, penulis mengambil kesimpulan adalah bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu cabang dari manajemen yang menitik beratkan pada kegiatan tenaga kerja, mengelolanya sedemikian rupa dalam pencapaian tujuan organisasi dengan tidak mengabaikan tujuan – tujuan organisasinya. Selain itu dapat juga dikatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu wadah yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi melalui pendayagunaan tenaga kerja sedemikian rupa, sehingga efektivitas dan efisiensi tenaga kerja ditingkatkan semaksimal mungkin.

Selanjutnya manajemen sumber daya manusia memerlukan pengetahuan yang luas yang menyangkut tentang bidang ilmu jiwa, sosiologi, ekonomi dan administrasi. Berbagai masalah yang timbul dalam organisasi memerlukan studi analisis untuk memecahkannya dan juga perlu adanya keyakinan dari manajer, karena setiap terjadi perubahan-perubahan dalam komposisi angkatan kerja maka masalah yang dihadapi akan semakin sulit. Hal ini dapat terjadi oleh karena adanya kenaikan tingkat pendidikan serta adanya perubahan dalam status dari angkatan kerja yang tersedia. Gunanya untuk mencapai rencana yang telah ditetapkan dengan efisien dan efektif.

Pencapaian tujuan organisasional dan kebutuhan karyawan bukanlah dua kejadian yang terpisah dan berdiri sendiri melainkan saling menopang satu sama lainnya. Tujuan yang satu tidak dapat dirahi dengan mengorbankan tujuan yang lain. Hal esensial dari Manajemen Sumber Daya Manusia adalah menghasilkan pendayagunaan penuh Sumber Daya Manusia, perusahaan sehingga karyawan bekerja sama secara efektif dan mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Seberapa baik sumber daya manusia dikelola akan menjadi hal yang semakin vital bagi kesuksesan perusahaan di masa mendatang. Pengelola sumber daya manusia dengan sendirinya akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen perusahaan. Sebaiknya jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka efektivitasnya akan menurun dengan cepat dibandingkan dengan sumber daya yang lain. Berbagai perkembangan teknologi diberbagai bidang semakin meningkat, maka orang yang bekerja di dalam organisasi akan semakin penting bagi kesuksesan organisasi di masa depan.

Berbagai kemajuan teknologi ini membutuhkan pengetahuan khusus dan biasanya tidak dimiliki dan dipahami dengan baik oleh manajer sehingga teknologi tersebut sangat sulit untuk dikelola. Tidak hanya peningkatan dalam bidang teknologi tetapi juga kesulitan dalam mengelola orang yang bekerja dalam bidang ini berperan pula dalam meningkatkan produktivitasnya. Didalam manajemen sumber daya manusia perusahaan ada hal-hal yang penting harus diketahui sehingga dalam pelaksanaan di perusahaan dapat berjalan dengan baik

B. Pengertian dan Pentingnya Koordinasi dalam Pelayanan

Sebelum penulis menguraikan tentang koordinasi, maka ada baiknya jika kita mengetahui terlebih dahulu pengertian koordinasi dan asal usul kata koordinasi. Kata koordinasi berasal dari bahasa latin yaitu *Coordinare*, yang artinya mengatur bersama – sama. Sedangkan pengertian koordinasi adalah penggabungan usaha – usaha agar dapat berhasil mencapai tujuan atau dengan kata lain untuk menyelaraskan seluruh usaha – usaha dalam bidang manajemen hingga dapat diperoleh daya guna yang lebih besar.

Koordinasi merupakan suatu proses pengintegrasian dari berbagai kegiatan yang ada di dalam organisasi sehingga tercipta suatu keselarasan dalam tindakan, bahasa dan irama serta langkah dalam penyelesaian tugas dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan secara keseluruhan. Dengan perkataan lain koordinasi merupakan suatu penggabungan dari berbagai usaha/kegiatan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan menyelaraskan seluruh usaha/kegiatan tersebut sehingga memperoleh daya guna dan hasil guna yang baik.

Untuk menjamin berlangsungnya keselarasan usaha/kegiatan organisasi, diperlukan adanya suatu kesediaan dan kerelaan antar unit-unit yang bertanggung jawab untuk bekerja sama, sehingga kesimpang siuran serta tumpang tindih pekerjaan. Pada dasarnya semua pekerjaan harus didasari oleh semangat bekerja sama yang dalam hal ini perlu sekali koordinasi kerja.

Koordinasi itu merupakan bagian dari semua fungsi manajemen, perencanaan sangat mempengaruhi koordinasi, rencana-rencana dalam setiap

perusahaan harus dihubungkan dan dibuat agar sesuai satu sama lainnya.

Koordinasi mengandung semua prinsip organisasi yang efektif dan tujuan organisasi, dengan kata lain salah satu alasan mengapa kegiatan anggota-anggota kelompok diorganisasikan ialah agar dapat diperoleh koordinasi, pentingnya pergerakan bagi koordinasi sudah jelas dengan menggunakan variasi dalam intensitas, banyak kekuatan pergerakan yang berlainan maka seorang manajer membantu dalam pencapaian koordinasi, pengawasan mempunyai pengaruh langsung terhadap koordinasi, karena penilaian yang sering dilakukan terhadap kemajuan pekerjaan dapat dipergunakan untuk menyelaraskan kegiatan.

Untuk lebih jelasnya, maka penulis akan menjelaskan pengertian koordinasi dari beberapa pendapat para ahli berikut ini :

- “ Koordinasi adalah proses pemaduan tujuan kegiatan unit – unit yang terpisah dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan secara efisien“.⁶
- “ Koordinasi adalah proses Pengintegrasian tujuan – tujuan dan kegiatan-kegiatan dari satuan – satuan yang terpisah (unit – unit) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien ”.⁷
- “ Koordinasi adalah pengaturan tata hubungan dari pada bersama untuk memperoleh kesatuan tindakan dalam usaha pencapaian tujuan bersama. Koordinasi adalah suatu proses yang mengatur agar pembagian kerja dari

⁶ James A.F Stoner, **Manajemen**, Cetakan Keenam, Terjemahan Alfonsus Sirait, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1995 , hlm 318.

terintegrasi".⁸

“ Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien”.⁹

Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Koordinasi berisikan kesatuan tentang tindakan atau usaha.
- b. Koordinasi berisikan tentang penyesuaian kegiatan antar bagian.
- c. Koordinasi berisikan tentang keseimbangan antara satuan.
- d. Koordinasi berisikan tentang keselarasan.
- e. Koordinasi berisikan tentang sinkronisasi.

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas jelaslah bahwa Koordinasi merupakan salah satu unsur penting dalam suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan bersama diperlukan adanya Koordinasi yang baik, agar jenis – jenis pekerjaan yang berlainan dapat berlangsung dengan serasi dan seimbang atas dasar kerjasama. Setiap anggota dan unit dituntut untuk memiliki konsep diri dalam bekerja bahwa mereka berada dalam satu badan, dimana harus terdapat kesatuan tujuan akhir. Dengan Koordinasi diharapkan suasana kesatuan akan terasa ringan jika dikerjakan secara bersama – sama dan terkoordinir.

⁸ Abdul Syani, **Manajemen Organisasi**, Edisi II, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1998,

Setelah kita mengetahui pengertian koordinasi dan asal usul kata koordinasi, maka penulis akan meneruskan pada kebutuhan akan koordinasi. Banyak manfaat yang diperoleh dengan mengadakan usaha koordinasi dalam suatu proses penyelenggaraan pekerjaan. Usaha ini akan mengarahkan semua unsur pekerjaan satu sama lain dan saling mendukung sesuai dengan fungsi masing – masing agar tidak terjadi kegiatan yang tidak saling mendukung.

Koordinasi dalam organisasi didalam satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, pada setiap organisasi yang besar setiap bagian itu bekerja secara terkoordinasi. Dengan adanya koordinasi berarti dapat memberi dukungan penentuan berhasil tidaknya suatu tujuan organisasi. Kebutuhan akan adanya koordinasi itu sebagai akibat adanya kekuatan – kekuatan yang memancar dan hidup dari lingkungan organisasi.

Dalam perkembangan yang demikian timbullah kebutuhan adanya koordinasi, khususnya untuk seorang pimpinan dalam memelihara keserasian dan keselarasan dan komponen – komponen yang ada dalam organisasi harus berusaha untuk menciptakan iklim yang memungkinkan terciptanya kerjasama yang baik, jika tidak akan menimbulkan kesimpang siuran dalam melaksanakan kegiatan yang sama sehingga akan terjadi pemborosan waktu, tenaga, biaya serta dapat menimbulkan bentrokan yang membingungkan para petugas. Hal inilah salah satu ciri akibat pekerjaan yang tidak terkoordinasi.

Jadi koordinasi adalah aktivitas seorang manajer untuk mengusahakan terjadinya keselarasan antara tugas yang dilakukan oleh seseorang/bagian yang

usaha ke arah keselarasan kerja antara yang satu dengan yang lain, sehingga dapat diharapkan tidak terjadi kesimpangsiuran, ketidaktepatan, serta kekembaran pekerjaan antara yang satu dengan yang lainnya. Hal ini berarti bahwa pekerjaan akan dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Dengan ini dapat disimpulkan kebutuhan akan koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan – pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan bersama.

Tujuan manajemen dapat dicapai jika semua anggota kelompok mempunyai kesediaan untuk bekerja sama dalam kegiatan mereka, sehingga kegiatan mereka lakukan dapat terkoordinasi dengan baik. Dengan kata lain harus menjadi landasan dari semua kerja sama dalam sebuah koordinasi yang terkendali. Melakukan koordinasi seperti tersebut di atas adalah sangat perlu sebab adanya kegiatan koordinasi dapat menghindari duplikasi tugas, meniadakan pengangguran atau gap/kekosongan kerja, melenyapkan pengutamaan unit sendiri dan memperkokoh kerjasama. Dengan koordinasi diharapkan akan terciptanya suasana kerjasama dan kesatuan tindakan dan kesatuan arah.

Sebaliknya dalam organisasi yang kompleks setiap harus kerjasama secara koordinasi agar masing-masing pekerjaan dapat menghasilkan output yang diharapkan. Koordinasi dapat dilihat sebagai usaha penyesuaian terhadap bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari tiap bagian dapat selesai tepat pada

UNIVERSITAS MEDAN AREA
waktunya secara maksimal untuk memperoleh hasil yang baik.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (Repository.uma.ac.id)18/7/23

perencanaan sangat mempengaruhi koordinasi, rencana-rencana dalam setiap perusahaan harus dihubungkan dan dibuat agar sesuai satu sama lainnya. Koordinasi mengandung semua prinsip organisasi yang efektif dan tujuan organisasi, dengan kata lain salah satu alasan mengapa kegiatan anggota-anggota kelompok diorganisasikan ialah agar dapat diperoleh koordinasi, pentingnya pergerakan bagi koordinasi sudah jelas dengan menggunakan variasi dalam intensitas, banyak kekuatan pergerakan yang berlainan maka seorang manajer membantu dalam pencapaian koordinasi, pengawasan mempunyai pengaruh langsung terhadap koordinasi, karena penilaian yang sering dilakukan terhadap kemajuan pekerjaan dapat dipergunakan untuk menyelaraskan kegiatan.

Koordinasi adalah penting dalam organisasi yang kompleks, karena disitu terdapat banyak kegiatan yang berlainan dan dilakukan oleh banyak orang dalam banyak kegiatan bagian, kebutuhan akan koordinasi timbul sewaktu-waktu apabila seseorang/kelompok bertanggung jawab atas kesempurnaan suatu tugas, apabila terdapat keadaan saling tergantung diantara kegiatan-kegiatan maka hasil efektif akan dapat tercapai hanya apabila kegiatan-kegiatan tersebut dikoordinasikan. Sebaliknya koordinasi dapat dilihat sebagai usaha penyesuaian terhadap bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari tiap bagian dapat selesai tepat waktunya secara maksimal untuk memperoleh hasil yang baik dan benar.

1. Jenis-jenis Koordinasi

Apabila kita mengorganisir maka tujuan yang paling penting adalah untuk mempermudah pelaksanaan tugas. Dengan demikian, mengorganisir berarti mengkoordinir segala kegiatan yang dilakukan oleh bawahan, menunjukkan orang-orang yang tepat dan sesuai, memerintahkan kepada bawahannya untuk melaksanakan kegiatan yang telah ditetapkan serta menyelaraskan tugas yang ada, untuk memudahkan pencapaian tujuan perusahaan.

Oleh karena itu fungsi koordinasi dalam kegiatan perusahaan sangat membantu tercapainya usaha kerja sama yang baik dalam perusahaan, koordinasi adalah penyelarasan secara teratur atau penyusunan kembali kegiatan, ada 2 jenis koordinasi menurut ahli yang antara lain adalah :

- “1. Koordinasi Vertikal.
2. Koordinasi Horizontal”¹⁰

Ad. 1. Koordinasi Vertikal

Koordinasi Vertikal adalah tindakan-tindakan peraturan, pengarahan yang dijalankan oleh atasan terhadap kegiatan-kegiatan unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada dibawah wewenang dan tanggung jawabnya secara formal. Dengan kata lain, pada koordinasi vertikal maka atasan mengkoordinasikan semua aparat yang ada dibawah tanggung jawab yang ditetapkan sebelumnya secara relatif baik

Koordinasi vertikal ini lebih mudah dilaksanakan.

Ad. 2. Koordinasi Horizontal

Koordinasi horizontal adalah kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan pernyataan, pengarahan dan kerja sama yang dijalankan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat.

Koordinasi Horizontal ini bisa dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. Interdisciplinary, adalah suatu koordinasi dalam rangka mengarahkan atau menyatakan tindakan-tindakan, serta mewujudkan atau menciptakan disiplin antara unit yang satu dengan yang lain secara intern maupun ekstern pada unit-unit yang tugasnya sama.
2. Interrelated, adalah koordinasi antara badan atau instansi atau unit yang fungsinya satu sama lain saling bergantung atau mempunyai kaitan, baik secara intern maupun ekstern yang tingkatnya atau levelnya setaraf.

Koordinasi horizontal ini dalam prakteknya lebih sulit dilaksanakan bila dibandingkan dengan koordinasi yang lainnya, hal ini disebabkan dalam koordinasi semuanya atasan mengkoordinasikan semua aparat yang ada di bawah tanggung jawab secara langsung, sedangkan dalam koordinasi horizontal menyangkut beberapa bagian yang mempunyai fungsi berbeda.

Koordinasi sangat berguna pada kelompok kerja yang tidak formal maupun yang formal, koordinasi berhubungan dengan tugas, mempersatukan

usaha-usaha kearah pencapaian tujuan usaha organisasi yang ada tujuan bersama,

dipisahkan, pada setiap organisasi yang besar setiap bagian itu bekerja secara terkoordinasi. Dengan adanya koordinasi berarti dapat memberi dukungan penentuan berhasil tidaknya suatu tujuan organisasi. Kebutuhan akan adanya koordinasi itu sebagai akibat adanya kekuatan – kekuatan yang memancar dan hidup dari lingkungan organisasi.

Sebagaimana kita ketahui bahwa koordinasi merupakan suatu aktivitas yang penting dalam suatu organisasi, hal ini dimungkinkan karena koordinasi sangat bermanfaat bagi setiap perusahaan. Adapun Manfaat koordinasi adalah sebagai berikut :

- a. Dengan Koordinasi dapat dihindarkan perasaan bahwa baginyalah yang merupakan paling penting.
- b. Memperkecil kemungkinan pertentangan antar bagian dalam organisasi.
- c. Menghindarkan perasaan lepas satu sama lain yang ada di dalam organisasi.
- d. Menghindarkan perebutan fasilitas.
- e. Menghindarkan kemungkinan terjadinya kekembaran pekerjaan terhadap tugas yang ada.
- f. Menghindarkan terjadinya peristiwa waktu menunggu yang memakan waktu lama.
- g. Menghindarkan kemungkinan terjadinya kekosongan pekerjaan terhadap suatu aktifitas.
- h. Menumbuhkan kesadaran untuk saling membantu satu sama lain terutama

UNIVERSITAS MEDAN AREA

di antara pejabat yang ada di dalam organisasi.

Document Accepted 18/7/23

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

- i. Menumbuhkan kesadaran bersama diantara pejabat untuk saling memberitahukan masalah yang dihadapi bersama.
- j. Menjamin kesatuan tindakan.
- k. Menjamin kesatuan langkah dan kebijaksanaan antar pejabat”¹²

Dari kebutuhan akan koordinasi diatas tersebut jelaslah bahwa dalam melakukan kegiatan atau suatu pekerjaan setiap bagian – bagian harus dapat bekerja sama, rukun, damai dan menyenangkan agar dapat mencapai tingkat efektivitas yang tinggi demi tercapainya tujuan bersama. Seperti kita ketahui bahwa situasi di luar perusahaan tidaklah tetap, dimana banyak terjadi perubahan-perubahan yang kadang-kadang mempengaruhi jalannya perusahaan, misalnya dengan adanya kurang koordinasi antara atasan dengan bawahan dalam masalah tugas dan tanggung jawab sehingga atasan membuat aturan atau kebijaksanaan perintah kepada para bawahan.

Dengan ini dapat disimpulkan kebutuhan akan koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, perkecokan, kekosongan kegiatan dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan – pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan bersama. Menyesuaikan perusahaan dengan keadaan atau situasi di luar perusahaan yang sulit dikendalikan bukan merupakan hal yang mudah, untuk itu diperlukan serangkaian kebijaksanaan dari pimpinan sebagai perisai untuk mempertahankan

kerja yang ada sehingga dapat mengarahkan setiap kegiatan pada unsur-unsur koordinasi yang tertuju untuk memberikan sumbangan semaksimal mungkin bagi pencapaian tujuan koordinasi antara atasan dengan para bawahan.

D. Hubungan Koordinasi dengan Pelayanan

Manajemen sumber daya manusia merupakan kunci dalam manajemen. Dengan pengalaman dari fungsi operasional manajemen sumber daya manusia dimaksudkan untuk memperoleh tenaga kerja yang berkualitas dan dengan sistem pelayanan dalam memberikan jasa yang baik kepada para konsumen. Kesemuanya itu terfokus kepada prestasi kerja yang tinggi atau dengan kata lain adanya koordinasi yang tinggi antara atasan dengan para bawahan.

Buruknya kualitas jasa (pelayanan) atau manajemen jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen, sudah sejak lama disadari yang dapat mengakibatkan banyak kerugian bagi perusahaan. Pelayanan adalah merupakan bagian dari service yang diberikan pihak perusahaan kepada pihak konsumen karena telah memakai produk perusahaan tersebut.

Memang diakui bahwa tidak semua konsumen yang kecewa terhadap pelayanan suatu perusahaan menyampaikan keluhannya. Ketidakpuasan konsumen akan membuat para konsumen beralih kepada jasa pesaing. Hal yang paling merugikan adalah mereka yang kecewa menceritakan keburukan jasa yang diterimanya kepada orang lain. Berhubung karena jasa identik dengan pelayanan,

maka untuk memberikan pengertian pelayanan itu sendiri penulis mengutip pengertian jasa pelayanan.

“Jasa Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak”.¹³

Berdasarkan pengertian diatas tampak bahwa di dalam jasa pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pembeli jasa tersebut, meskipun pihak-pihak yang terkait tidak selalu menyadari. Pelayanan juga bukan merupakan barang, pelayanan adalah suatu proses atau aktivitas serta aktivitas-aktivitas tersebut tidak terwujud.

Banyak usaha yang gagal disebabkan pelayanan yang kurang baik atau lemahnya suatu pengawasan. Untuk melaksanakan segala kegiatan diperlukan adanya pelayanan yang memadai dari pihak perusahaan. Sehingga adanya pelayanan tersebut dapat mengandalikan segala kegiatan yang ada pada satu perusahaan. Sering terjadi bahwa suatu tugas itu tidak sesuai dengan apa yang direncanakan, sebab yang menjalankan tugas itu adalah manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kesilapan. Oleh karena itu menurut para ahli bahwa pelayanan adalah :

Menurut Sujamto mengatakan bahwa :

kenyataan yang sebenarnya dalam pemberian tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya atau tidak".¹⁴

Sedangkan H.A.S. Moenir mengatakan :

"Pelayanan adalah rasa yang sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima layanan pada saat memperoleh pelayanan".¹⁵

Dari pengertian-pengertian di atas jelaslah bahwa pelayanan adalah memberikan rasa kepuasan kepada pihak konsumen atas pemakaian produk yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Dalam dunia bisnis yang penuh persaingan kita melihat banyak perusahaan yang memberikan produk, kualitas yang saling bersaing. Dalam situasi yang seperti ini maka yang akan paling menentukan adalah organisasi yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Dengan ini peran serta setiap perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat apabila dapat meningkatkan koordinasi kerja disegala bidang maka akan dapat menunjang kemajuan dan pendapatan bagi perusahaan tersebut. Yang menjadi latar belakang mengapa koordinasi tenaga kerja dilingkungan perusahaan dan instansi lain menjadi semakin penting karena :

1. Koordinasi pada dasarnya adalah suatu nilai tambah, oleh sebab itu semakin tinggi koordinasi semakin tinggi kesempatan untuk memperoleh nilai tambah.

¹⁴ Sujamto, **Beberapa Pengertian di Bidang Pelayanan**, Edisi I, Cetakan II, Ghalia

Indonesia, 1999, hal 10

H.A.S. Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta,

© Hak Cipta 1998, hal 100 - Undang

2. **Semakin tingginya standar kepuasan konsumen yang diberikan dalam pelayanan yang baik maka semakin baik pertumbuhan perekonomian di dalam perusahaan tersebut. Dalam upaya untuk mencapai kepuasan konsumen yang semakin tinggi tersebut maka konsep produktivitas akan mampu menjawab tuntutan itu.**
3. **Kompetisi/persaingan yang semakin tajam dikalangan dunia bisnis, oleh sebab itu untuk mereka langganan, perusahaan harus menampilkan sesuatu yang lebih tinggi dari saingan.**
4. **Adanya kesadaran pribadi bahwa berhasilnya upaya meningkatkan mutu kehidupan yang lebih baik harus ditempuh melalui peningkatan pemberian koordinasi dan pelayanan terhadap konsumen.**

Pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mempengaruhi sikap dan tindakan dari pada pelanggan. Tanpa pelayanan yang baik maka pelanggan akan pergi ke pada perusahaan yang lain dan hal ini akan dapat merugikan perusahaan karena kekurangan order. Memberikan suatu pelayanan yang baik kepada orang lain, apakah di rumah atau di tempat kerja, pada hakekatnya adalah menunjukkan perasaan senang kepada orang lain. Memuaskan pelanggan sebenarnya adalah memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka, sebagai seorang pemberi pelayanan, maka dihadapkan pada tantangan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Untuk melakukan pelayanan itu, tentu dilakukan oleh personil-personil yang ada di perusahaan. Di samping itu pelayanan yang baik juga memberikan

personil yang ada di dalam aktivitas sehari-hari, oleh karena itu perlu dilakukan pengawasan sehingga nantinya apa-apa yang kurang dapat segera diketahui untuk diambil tindakan perbaikan.

Melalui koordinasi kerja karyawan akan dapat mendorong perusahaan untuk dapat bekerja lebih efektif dan efisien di dalam upaya pemberian pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan perusahaan, bahwa tanpa dilakukan pengawasan yang baik maka pelayanan yang diharapkan para pelanggan tidak dapat dideteksi dengan cepat dan tidak memberi kepuasan yang maksimal kepada pelanggan. Apabila hal ini sampai terjadi, maka tujuan perusahaan tidak dapat dicapai dengan optimal pula.

Jadi hubungan antara pelayanan dengan koordinasi kerja adalah sangat erat sekali. Dengan adanya program pemberian pelayanan yang tepat dan efektif, maka para karyawan termotivasi untuk bekerja lebih giat lagi dengan semangat kerja yang tinggi. Hal ini akan menimbulkan kegairahan kerja yang tinggi. Bila semangat kerja tinggi dan didukung dengan kegairahan kerja yang tinggi, selanjutnya output perusahaan tentu akan meningkat. Sehingga pada akhirnya pendapatan perusahaan pun dari tahun ketahun akan terus meningkat.

E. Pendekatan – Pendekatan untuk Pencapaian Koordinasi Yang Efektif

Komunikasi adalah kunci koordinasi yang efektif. Koordinasi secara

langsung tergantung pada perolehan, penyebaran dan pemrosesan informasi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Semakin besar ketidak pastian tugas yang dikoordinasi, semakin membutuhkan

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (Repository.uma.ac.id)18/7/23

pemrosesan informasi.

Ada tiga pendekatan untuk pencapaian koordinasi yang efektif, adalah sebagai berikut :

1. Hanya mempergunakan teknik – teknik manajemen dasar, hirarki manajerial, rencana dan tujuan sebagai pengarah umum kegiatan – kegiatan serta aturan – aturan dan prosedur – prosedur.
2. Diperlukan bila bermacam – macam satuan organisasi menjadi saling tergantung dan lebih luas dalam ukuran dan fungsi.
3. Mengurangi kebutuhan akan koordinasi.

Banyak manfaat yang diperoleh dengan mengadakan usaha koordinasi dalam suatu proses penyelenggaraan pekerjaan. Usaha ini akan mengarahkan semua unsur pekerjaan satu sama lain dan saling mendukung sesuai dengan fungsi masing – masing agar tidak terjadi kegiatan yang tidak saling mendukung.

Koordinasi dalam organisasi didalam suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan pada setiap organisasi yang besar setiap bagian itu harus bekerja secara terkoordinasi. Dengan adanya koordinasi berarti dapat memberikan dukungan penentuan berhasil tidaknya suatu tujuan organisasi. Kebutuhan akan adanya koordinasi itu sebagai akibat adanya kekuatan – kekuatan yang memancar dan hidup dari lingkungan organisasi yang banyak jumlahnya dan corak ragamnya dan sering kali dalam penyelenggaraan tugas-tugas seperti berlawanan

antara satu sama lain.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)18/7/23

Dalam perkembangan yang demikian timbulnya kebutuhan adanya koordinasi khususnya untuk seorang pimpinan dalam memelihara keserasian, keselarasan dan komponen-komponen yang ada dalam organisasi harus berusaha menciptakan iklim yang memungkinkan terciptanya kerjasama yang baik, jika tidak akan menimbulkan kesimpang siuran dalam melaksanakan kegiatan yang sama sehingga akan terjadi pemborosan waktu, tenaga dan biaya serta menimbulkan bentrokan-bentrokan yang membingungkan para petugas. Hal inilah salah satu ciri akibat pekerjaan yang tidak terkoordinasi.

Dengan melakukan pengkoordinasian atau penetapan fungsi manajemen yang baik dalam suatu organisasi maka dalam pelaksanaan kegiatan, keserasian, dan keharmonisan kerja dapat tercapai yang pada akhirnya keefektifan kerja dapat tercapai. Secara kompenen berarti koordinasi merupakan sistem yang harus dilaksanakan oleh manejer untuk mengerakkan aktifitas kesatuan tujuan tertentu.

KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

MEDAN POLONIA

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Sebelum bangsa Eropa menancapkan kuku kekuasaannya, kerajaan-kerajaan di Nusantara sudah mengenal pajak dalam bentuk tanah serta berbagai pungutan / upeti lainnya. Bahkan, pajak sebagai sumber pembelanjaan negara, telah dikenal sejak zaman sebelum masehi.

Pajak atas tanah di Indonesia, memiliki sejarah yang panjang. Pada masa pemerintahan Gubernur Jenderal Sir Thomas Stamford Rafles (1811-1814) dikenal sebagai Landrent. Kemudian dalam masa penjajahan Belanda disebut Landrente.

Setelah Indonesia merdeka, pajak atas tanah masih diberlakukan yang disebut sebagai pajak bumi dan sampai ordinasi/undang-undang Landrente dihapuskan dan diganti pada tahun 1951 oleh undang-undang No. 11 1951 tentang pajak peralihan 1944. Pada masa kolonial baik pada masa pemerintahan Inggris pajak atas tanah yang disebutkan diatas hanya untuk kepentingan pembangunan Hindia Belanda dan rakyat bumi putra, tetapi pada masa kemerdekaan hasil pungutan itu untuk pembiayaan roda pemerintahan RI. Pada masa perkembangan selanjutnya pada tahun 1959 melalui UU No. 11 Peraturan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1959

Document Accepted 18/7/23

Pemerintah 1959 tentang Pajak Hasil Bumi UU ini semula hanya mengatur

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (Repository.uma.ac.id)18/7/23

Indonesia asli dan tidak termasuk tanah hak barat. Tanah hak barat di atas diatur berdasarkan ordonansi / UU Verponding Indonesia tahun 1923 dan ordonansi verponding 1928.

Kemudian pada tahun 1960 dikeluarkan UU No.5 tahun 1960 yang mengemukakan bahwa hukum atas tanah berlaku atas semua tanah di Indonesia. Hal ini dipertegas lagi dari keputusan Presidium Kabinet tanggal 10 Februari 1967 No.87/Kep/0/IV/1967.

Dengan demikian UU No.11 Peraturan Pemerintah 1959 yang menjadi landasan pajak bumi harus ditafsirkan bahwa semua tanah di Indonesia dipungut pajak hasil bumi termasuk tanah-tanah yang diatur dalam ordonansi verponding Indonesia tahun 1923 dan verponding tahun 1928. Pungutan pajak hasil bumi lalu dikelola Direktorat Pajak Hasil Bumi Jawatan yang berada di bawah Departemen Iuran Negara yang kemudian pada tanggal 29 Nopember 1969 berdasarkan Keputusan Menteri Iuran Negara No. B.M.P.P.U 1-1-3 bernama Direktorat Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA), yang mana hal ini dimaksudkan untuk menyelaraskan dengan nama departemennya.

➤ **Faktor-faktor pendorong lahirnya PBB**

Ada beberapa faktor yang mendorong lahirnya Undang-undang tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) antara lain :

- Misalnya beberapa macam pungutan pajak yang bertumpuk pada objek yang sama, umpamanya pajak rumah tangga.
2. Perundang-undangan yang disusun pada zaman kolonial tidak sesuai lagi dengan falsafah Pancasila dan tuntutan pembangunan yang terus meningkat. Misalkan ordonansi/undang-undang yang mengatur pengaturan atas objek yang sama, terlalu banyak sehingga membingungkan masyarakat.
 3. Sebagai realisasi dari amanat Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN tahun 1983).

Undang-undang No.12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan yang disyahkan tanggal 31 Desember 1985 merupakan bagian dari paket pembaharuan sistem perpajakan nasional. Tujuannya adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak sehingga negara mampu membiayai pembayaran dari sumber pembangunan nasional dalam negeri. Secara garis besarnya, Undang-undang tentang Pajak Bumi dan Bnagunan (PBB) itu terdiri dari 7 ordonansi.

Ketujuh ordonansi/undang-undang tersebut antara lain :

- a. Ordonansi Pajak Rumah Tangga 1908.
- b. Ordonansi Verponding Indonesia 1923.
- c. Ordonansi Verponding Indonesia 1942.
- d. Ordonansi Pajak Kekayaan 1923.
- e. Ordonansi Pajak Jalan 1942.

Pajak Daerah, pasal 14 huruf J,K,L.

g. **Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No.11 tahun 1959 tentang Pajak Hasil Bumi.**

Karena pelaksanaannya dahulu bertumpang tindih, maka ketujuh undang-undang ini dicabut dan digantikan dengan UU No.12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 27 Desember pada Lembaran Negara Tambahan No.3312. Sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang nomor 12 tahun 1994.

➤ **Perkembangan Pajak Bumi dan Bangunan**

Dengan adanya pajak bumi dan bangunan diharapkan pendapatan pemerintah daerah lebih meningkat dan diharapkan laju pembangunan daerah meningkat pula. Sejalan dengan perkembangan pajak atas bumi dan bangunan, maka secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Dengan dikeluarkannya Perpu 11 tahun 1959, maka sebagai tindak lanjutnya dibentuk Perwakilan Direktorat Jendral Pajak Hasil Bumi di Sumatera Utara pada tahun 1960.
- b. Pada tahun 1965 nama Kantor Hasil Pajak Bumi dirubah menjadi Kantor Perwakilan Direktorat Ipeda Sumatera Utara.
- c. Pada tahun 1971, nama Kantor Direktorat Ipeda Sumatera Utara diganti namanya menjadi Kantor Inpeksi Ipeda Medan.

- d. Pada tahun 1977 Direktorat Ipeda yang semula berada di bawah Direktorat Jendral Moneter dialihkan ke Direktorat Jendral Pajak.
- e. Pada tahun 1978 Kantor Inpeksi Medan dipecah/dibagi menjadi 2 (dua) kantor, yaitu :
1. Kotamadya Medan.
 2. Kotamadya Binjai.
 3. Kabupaten Deli Serdang.
 4. Kabupaten Langkat.
 5. Kotamadya Sibolga.
 6. Kabupaten Tapanuli Utara.
 7. Kotamadya Tebing Tinggi.
 8. Kabupaten Nias.
 9. Kabupaten Tapanuli Selatan, sedangkan sisanya merupakan wilayah kerja Kantor Inpeksi Pematang Siantar.
- f. Dengan dikeluarkannya UU No.12 tahun 1985 tentang PBB, maka sejak tahun 1987 Kantor Inpeksi Ipeda Medan dirubah menjadi kantor Inpeksi PBB Medan.
- g. Selanjutnya pada tahun 1989 terjadi reorganisasi pada Direktorat Jendral Pajak Kantor Inpeksi Medan di ganti Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan yang wilayah kerjanya meliputi :

1. Kotamadya Medan.
2. Kotamadya Binjai.
3. Kabupaten Langkat.

Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai berikut :

1. Kantor Pelayanan PBB Medan, wilayah kerjanya :

- Wilayah Kotamadya Medan.

2. Kantor Pelayanan PBB Tebing Tinggi, wilayah kerjanya :

- Kotamadya Tebing Tinggi.
- Kabupaten Deli Serdang.

3. Kantor Pelayanan PBB Padang Sidempuan, wilayah kerjanya :

- Kotamadya Sibolga.
- Kabupaten Tapanuli Utara.
- Kabupaten Tapanuli Selatan.
- Kabupaten Nias.

4. Kantor Pelayanan PBB Pematang Siantar, wilayah kerjanya :

- Kabupaten Pematang Siantar.
- Kabupaten Simalungun.
- Kabupaten Karo.

5. Kantor Pelayanan PBB Kisaran, wilayah kerjanya :

- Kabupaten Asahan.
- Kabupaten Labuhan Batu,
- Kodya Kisaran.

h. Dengan berkembangnya Kota Medan yang begitu cepat maka pada tanggal 1

Januari 2002, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di bagi menjadi 2

UNIVERSITAS MEDAN AREA

bagian, yaitu :

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Edi Simanjuntak, Kantor Pelayanan PBB Medan Satu, dengan wilayah kerjanya :

- Medan Timur
- Medan Perjuangan
- Medan Denai
- Medan Tembung
- Medan Marelan
- Medan Deli
- Medan Labuhan
- Medan Belawan

2. Kantor Pelayanan PBB Medan Dua, dengan wilayah kerjanya :

- Medan Kota
- Medan Amplas
- Medan Barat
- Medan Area
- Medan Petisah
- Medan Helvetia
- Medan Baru
- Medan Sunggal
- Medan Amplas
- Medan Johor
- Medan Selayang
- Medan Maimun
- Medan Tuntungan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)18/7/23

“Menjadi modal pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang di percayakan dan di banggakan masyarakat”

➤ **Misi dari Direktorat Jenderal Pajak :**

“Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sector pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efesiensi tinggi”.

➤ **Makna Logo Instansi**

Dalam menentukan logo tentu saja instansi yang bersangkutan memiliki pertimbangan-pertimbangan khusus, apalagi instansi pemerintahan seperti Kantor Pelayanan Pajak yang berada di bawah naungan Departemen Keuangan (DepKeu) Republik Indonesia. Setiap logo tentunya memiliki makna-makna tersendiri begitu juga dengan Departemen Keuangan Republik Indonesia.



Keterangan :

- a) Tulusan yang berbunyi “Negara Dana Rakca” artinya penghimpunan dari Negara.
- b) Bentuk padi melambangkan kemakmuran
- c) Bentuk kapas melambangkan bersih.
- d) Bentuk seperti sayap merupakan hakekat dari struktur yang kuat dan tangguh serta terkoordinir.

Jadi dapat disimpulkan bahwa lambang Departemen Keuangan memiliki makna yaitu : “Departemen / Lembaga yang bertugas sebagai penghimpun dana

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Negara yang bersih demi kemakmuran rakyat Indonesia”.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)18/7/23

2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia

Agar kegiatan operasional berjalan dengan lancar, maka tugas dan wewenang serta dan tanggung jawab masing-masing bagian harus ditetapkan dalam struktur organisasi. Dalam hal ini masing-masing bagian diperinci dalam bentuk lebih spesifik sehingga tugas dan wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian merupakan rangkaian sistem organisasi yang efektif.

Dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia terlihat jelas tugas, wewenang serta tanggung jawab atas tugas yang didelegasikan, pada dasarnya Struktur Organisasi yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia berbentuk organisasi garis, dimana garis wewenang (authority line) langsung dari pimpinan tertinggi kepada bawahan. Atasan mengambil keputusan-keputusan dan memberitahukan kepada bawahannya lagi, demikian seterusnya. Jadi setiap karyawan mengetahui dari siapa ia menerima perintah dan kepada siapa dia memberikan pertanggung jawaban.

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia mengikuti tipe struktur organisasi garis dan fungsional, dimana pucuk pimpinan dipegang dan dikoordinasikan oleh seorang Kepala Kantor Cabang yang bertanggung jawab terhadap kelancaran tugas-tugas pokok kantor. Dalam melakukan kegiatan operasional pelaksanaan tugas pokok sehari-hari melakukan pembagian tugas kepada satu Kepala Sub Bagian Umum dan Delapan Kepala Seksi serta Kelompok Fungsional Ahli Penilai.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Kepala Kantor Cabang bertugas melakukan pembinaan terhadap bawahannya dengan memberikan bimbingan dan petunjuk terhadap penyelesaian

Document Accepted 18/7/23

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)18/7/23

Edi Simanjuntak, *et al.* / *Journal of Accounting and Taxation* / *Volume 11 No. 1* / *2023* / *Page 1-10*

tugas-tugas pokok dalam penerimaan Pajak di wilayah kerjanya. Disamping itu juga melakukan pembinaan kerja sama dengan aparat Pemda Tingkat II di wilayah kerjanya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar struktur organisasi berikut ini :

Gambar I
Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia



Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia

Uraian tugas wewenang dan tanggung jawab masing-masing seksi tersebut

sebagai berikut :

1. Sub Bagian Umum

Tugas dari Sub Bagian Umum adalah membantui urusan tata usaha, kepegawaian dan laporan Sub Bagian Umum terdiri dari :

a. Tata Usaha dan Kepegawaian

Tata Usaha dan Kepegawaian bertugas membantu urusan tata usaha, kepegawaian dan laporan

b. Keuangan

Tugas keuangan adalah membantu urusan keuangan

c. Rumah Tangga

Membantu urusan rumah tangga dan keuangan.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Adapun fungsi dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi menangani urusan data dan penyajian informasi, penggalian potensi perpajakan, dan ekstensifikasikan Wajib Pajak. Seksi Pengolahan Data dan Informasi terdiri dari :

a. Bagian Data Masukan dan Data Keluaran.

b. Bagian Pengolahan Data dan Penyajian Informasi

c. Bagian Penggalian Potensi Pajak dan Ekstensifikasikan Wajib Pajak.

Adapun tugas pokok Seksi Pengolahan Data dan Informasi adalah sebagai berikut :

- Menyelenggarakan penatausahaan pelayanan terhadap pengolahan data dan informasi melalui komputer dalam rangka pelaksanaan New Payment Control System (NPCS).
- Melakukan penyusunan laporan-laporan berkenaan dengan tugas di bidang komputerisasi.
- Mengkoordinasikan dan mengawasi penyusunan rencana kerja Seksi Pengolahan Data dan Informasi, serta mengontrol agar tugas dapat berjalan dan terpadu.
- Mengkoordinasikan dan mengawasi pengumpulan data potensi perpajakan dan data perpajakan lainnya.
- Mengkoordinasikan pembuatan nota lembar dan nota perhitungan, Surat Pemberitahuan Tahunan Masa Pajak Penghasilan Badan berdasarkan daftar wajib pajak yang akan diterbitkan Surat Pemberitahuan Tahunan.

3. Seksi Tata Usaha Perpajakan (TUP)

Tugasnya melakukan urusan penatausahaan pendaftaran, penerimaan, dan penelitian Surat Pemberitahuan Pajak, Kearsipan Wajib Pajak serta Penerbitan Surat Tagihan Pajak. Seksi TUP sendiri terdiri dari :

- a. Bagian Pendaftaran Wajib Pajak.
- b. Bagian Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak.
- c. Bagian Ketetapan dan Kearsipan Wajib Pajak.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Adapun tugas dari Seksi TUP adalah sebagai berikut :

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Perpajakan, agar pekerjaan dapat berjalan lancar dan terpadu.

b. Mengkoordinasikan penyelesaian permohonan pendaftaran Wajib Pajak dan Pengusaha Kena Pajak.

d. Mengkoordinasikan penyelesaian permohonan pemindahan atau mutasi Wajib Pajak dari dan akan ke Kantor Pelayanan yang saman.

4. Seksi PPh Orang Pribadi

Kepala Seksi PPh Orang Pribadi mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan perekaman Surat Pemberitahuan Orang Pribadi, pengawasan pembayaran masa, pemeriksaan sederhana berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh fiskal luar negeri.

Seksi Pelaksanaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi membawahi 2 (dua) koordinator pelaksanaan yaitu :

a. Koordinator Pelaksanaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi I Melakukan urusan penatasiswaan, pengecekan dan perekaman Surat Pemberitahuan Fiskal luar negeri, serta pemantauan dan penatasiswaan pembayaran masa Pajak Penghasilan Orang Pribadi.

b. Koordinator Pelaksanaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi II Menambah urusan penatasiswaan dan pelaksanaan pemeriksaan sederhana Wajib Pajak Orang Pribadi.

5. Seksi Pajak Penghasilan Badan (PPh Badan)

Adapun tugas pokok dari Seksi Pajak Penghasilan Badan adalah melakukan urusan penatausahaan dan pengecekan SPT Masa, memantau dan menyusun laporan pembayaran masa, serta melakukan verifikasi atas SPT Masa dan Tahunan. PPh Badan terdiri dari :

- a. Bagian Pemantauan dan Penatausahaan Pembayaran SPT Masa PPh Badan.
- b. Bagian Penerimaan, Penatausahaan dan pengecekan SPT Masa PPh Badan.

6. Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan (P2 PPh)

Mempunyai tugas melaksanakan urusan penatausahaan dan pengecekan SPT Masa, memantau dan menyusun laporan pembayaran masa, melakukan verifikasi atas SPT Masa dan Tahunan. Seksi P2 PPh menyelenggarakan tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan pemantauan dan penatausahaan pembayaran SPT Masa atas Pemotongan dan Pemungutan.
- b. Melakukan Penerimaan, penatausahaan dan pengecekan SPT Masa atas Pemotongan dan Pemungutan PPh.
- c. Penelaaha dan penyusunan laporan efektivitas pembayaran masa atas Pemotongan dan Pemungutan PPh.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
d. Melakukan verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan atas Pemotongan dan Pemungutan PPh Wajib Pajak yang tidak termasuk SPT.

- Bidang Pengawasan Pemasaran Masa Potongan dan Pemungutan PPh.
- Bidang verifikasi Pemotongan dan Pemungutan PPh.

7. Kepala Seksi PPh dan PTLL

Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan pelaksanaan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, pengawasan pembayaran masa, konfirmasi faktur pajak, serta pemeriksaan sederhana berdasarkan kriteria yang ditentukan.

Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya membawahi 3 (tiga) koordinator pelaksana, yaitu :

a. Koordinator Pelaksanaan PPn Industri

Membantu urusan penatausahaan dan perekam Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pengawasan Pembayaran Masa konfirmasi Faktur Pajak, serta Penatausahaan dan Pelaksanaan sederhana di sektor Industri

b. Koordinator Pelaksanaan PPn Perdagangan

Membantu penatausahaan dan perekam Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, pengawasan

pembayaran masa, konfirmasi faktur pajak, serta penatausahaan dan pelaksanaan sederhana di Sektor Pajak Perdagangan.

c. Koordinator pelaksanaan PPN Jasa dan PTLT

Membantu urusan penatausahaan dan perekaman Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, pengawasan pembayaran masa, konfirmasi faktur pajak, serta penatausahaan dan pelaksanaan sederhana disektor Jasa PTLT

d. Menyelenggarakan penatausahaan terhadap distribusi SPPT.

Membuat surat penagihan terhadap SPPT yang telah lewat batas waktu pembayaran.

8. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha hutang pajak pada wajib pajak. Untuk menyelenggarakan ini Seksi Penagihan memiliki koordinator pelaksana (Korlak) yang terdiri dari :

a. Korlak Tata Usaha Piutang

Membantu urusan penatausahaan piutang, penagihan, penundaan dan angsuran piutang pajak.

b. Korlak Penagihan

Membantu penyiapan Surat Penagihan, Surat Paksa, Surat Melaksanakan Penyitaan, Usulan, Lelang dan Penagihan lainnya.

9. Seksi Penerimaan dan Keberatan

Seksi Penerimaan dan keberatan terdiri dari :

a. Koordinator Pelaksana Tata Usaha Penerimaan dan Restetusi Pajak dan Rekonsiliasi

Mempunyai tugas membantu urusan penatausahaan penerimaan pajak, pembukuan, restetusi, pembuatan register pemindahan bukuan, pengolahan, dan penatausahaan bermacam-macam penerimaan pajak, penyiapan Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak dan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak serta Rekonsiliasi Penerimaan Pajak, Pengolahan dan penyaluran Surat Setoran Pajak (SSP), serta Surat Perhitungan Pajak.

b. Koordinator Pelaksana Keberatan Pajak Penghasilan

Mempunyai tugas membantu urusan penyelesaian keberatan, penyusunan uraian banding, peninjau kembali dan sengketa Pajak Penghasilan

c. Koordinator Pelaksana Keberatan PPN dan PTLL

Mempunyai tugas membantu urusan penyelesaian keberatan, penyusunan uraian banding, peninjauan kembali sengketa PPN, PPnBM dan PTLL

10. Kantor Penyuluhan Pajak dan Pengamatan Potensi Perpajakan

Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan terdiri dari :

a. Koordinator Pelaksana Tata Usaha

Mempunyai tugas membantu urusan kepegawaian, tata usaha, keuangan, dan rumah tangga.

b. Koordinator Pelaksana Ekstensifikasi dan Monografi

Mempunyai tugas membantu urusan ekstensifikasikan Wajib Pajak dan Monografi Perpajakan.

c. Koordinator Pelaksana Penyuluhan Perpajakan

Mempunyai tugas membantu urusan penyuluhan perpajakan dan pelayanan Nomor Pokok Wajib Pajak/Pengusaha Kena Pajak (NPWP/PKP), Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP), dan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang.

Pada Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan. Pos ini mempunyai tugas membantu pelaksanaan tugas pengamatan potensi perpajakan di wilayah kerjanya.

d. Menyusun laporan pertanggung jawaban penilaian atas data objek/subjek PBB.

B. Bentuk dan Prinsip Struktur Organisasi

Sebagaimana pada setiap organisasi bahwa untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas pekerjaan, seorang manajer tidak dapat bekerja sendiri melainkan perlu dan harus menjalin hubungan kerja secara vertikal dengan bawahannya. Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia yang mempunyai wewenang tertinggi adalah kepala kantor cabang, yang dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari dibantu oleh beberapa kepala seksi.

Pimpinan cabang sebagai pimpinan yang mempunyai wewenang tertinggi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

dalam menentukan kebijaksanaan yang diambil, juga membina penyelenggaraan

dari masing-masing bagian serta memelihara hubungan tersebut dengan mengkoordinasikan semua bagian untuk memperoleh hasil yang efektif dan efisien. Masing-masing bagian telah digariskan tugasnya, tetapi teknik pelaksana tergantung kepada pimpinan cabang. Demikian juga dengan masing-masing bagian sehubungan dengan tugasnya, masing-masing mempunyai fungsi dan tugas terhadap pembinaan, pengomandoan serta pengawasan dalam bagian masing-masing dan luasnya daerah lokasi yang harus digarap mengharuskan pimpinan cabang mendelegasikan fungsi tugasnya serta tanggung jawabnya kepada bawahannya.

Dilihat dari bentuk struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia adalah struktur organisasi garis, dimana koordinasi atau perintah mengalir dari atasan sampai kepada bawahan melalui tingkatan manajerial, sampai ke tingkat yang paling rendah.

Perusahaan dalam menerapkan fungsi struktur organisasi dengan melakukan disiplin dan menjunjung tinggi peraturan yang telah di susun dan berlaku bagi karyawan, di antara disiplin dan peraturan itu adalah :

1. Jam Kerja

Para karyawan sangat diharapkan sekali mantaati dan melaksanakan jam kerja yang diberlakukan. Mengisi daftar absensi dan menjalankan tugas sesuai jam kerja dengan menggunakan waktu yang sebaik – baiknya. Jam kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia adalah sebagai berikut :

Senin sampai dengan Jum'at

08.00 – 17.00 Wib.

Istirahat (Senin dan Kamis)

12.00 – 13.30 Wib.

2. Pengawasan

Pengawasan yang ketat dari pimpinan selaku koordinator dalam satu bidang kerja harus dapat mengawasi pekerjaan bawahannya secara cermat dan teliti. Tanggung jawab dalam satu unit kerja berada ditangan pimpinan bagian tersebut. Dialah yang mengkoordinasikan pekerjaan dalam bagian tersebut. Pengawasan yang dilakukan disini bersifat langsung dan tidak langsung, Koordinator langsung turun ke lapangan dan bertemu dengan orang – orang yang diawasinya, langsung melihat dan bila perlu menegur bila terjadi kesalahan. Sedangkan untuk pengawasan yang tidak langsung, koordinator hanya menerima, membaca laporan hasil kerja yang telah disusun dalam satu laporan kerja tertentu.

3. Pertemuan

Dalam pelaksanaan koordinasi, pertemuan secara langsung antara pimpinan dan bawahan sangat diperlukan untuk membahas masalah – masalah yang timbul dalam pekerjaan sehari – hari. Dengan adanya pertemuan yang membahas tentang masalah yang timbul akan memudahkan menyelesaikan suatu masalah tanpa harus menunggu hari dan waktu yang akan datang, sehingga masalah yang timbul tidak menumpuk. Pertemuan – pertemuan di perusahaan ini dilaksanakan secara formal dan informal.

Secara formal maksudnya adalah masalah yang timbul dibahas dalam pertemuan yang ada jangka waktunya, misalnya pertemuan bulanan dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA ~~perencanaan tahunan~~. Sedangkan pertemuan informal dilaksanakan misalnya

pada saat sedang bekerja, pada jam kerja, pada saat istirahat, pada saat berpapasan atau pada saat berkunjung ke rumah dan sebagainya.

4. Hukuman

Sebagai upaya menegakkan disiplin serta mengikuti peraturan yang telah ditetapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia memberlakukan hukuman bagi karyawan yang melanggar disiplin, baik disiplin kerja maupun disiplin lainnya. Jenjang hukuman yang diberikan berupa :

- 1) Peringatan tertulis I untuk pelanggaran pertama.
- 2) Apabila ada karyawan yang membuat kesalahan fatal langsung di pecat / pemutusan hubungan.
- 3) Pemutusan hubungan kerja untuk pelanggaran kedua.

5. Menjalin kerja sama antar bagian

Kerja sama antar bagian ini dapat mendorong produktivitas kerja yang tinggi. Bagian yang mendukung kerja bagian yang lainnya. Pada perusahaan ini seperti yang telah diuraikan pada bagian terdahulu, bahwa dalam menjalankan koordinasi telah dilaksanakan koordinasi yang bersifat horizontal. Dimana bagian yang satu harus dapat mendukung kerja bagian yang lainnya. Dengan kata lain adanya jalinan kerjasama yang harmonis antar bagian sehingga dapat mendukung tercapainya suatu sistem dalam perusahaan secara keseluruhan.

Dari uraian peraturan dan disiplin tersebut diatas merupakan faktor – faktor

yang diberlakukan dan dijalankan oleh manajemen perusahaan dalam upaya

UNIVERSITAS MEDAN AREA
 kerjasama melalui pelaksanaan koordinasi yang langsung diawasi oleh Kepala

Document Accepted 18/7/23

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
 Access From (repository.uma.ac.id)18/7/23

C. Penerapan Fungsi Koordinasi Dalam Perusahaan

Seorang pimpinan organisasi harus benar-benar cakap dalam menampung semua inspirasi. Demikian juga halnya dengan perusahaan ini merupakan suatu organisasi yang cukup besar dimana dalam organisasi perusahaan ini telah mencakup banyak orang yang masing-masing mempunyai kepentingan dalam suatu perusahaan. Dalam organisasi perusahaan ini dipimpin oleh kepala cabang dimana masing-masing anggota dalam organisasi ini mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagaimana telah digariskan oleh perusahaan.

Koordinasi memang sangatlah dibutuhkan pada suatu perusahaan. Hal ini disebabkan karena tanpa adanya koordinasi maka masing-masing anggota organisasi tidak akan dapat memperoleh data dan informasi yang penting dan berkembang sesuai dengan kebutuhan tugasnya dengan baik.

Kerjasama yang baik merupakan kunci untuk mencapai keberhasilan yang maksimal. Suatu kerjasama yang besar dan berat, akan terasa ringan jika dikerjakan secara bersama-sama dan terkoordinir. Definisi tentang koordinasi juga menyatakan, bahwa untuk mencapai tujuan satu pekerjaan secara efisien dan efektif adalah dengan mengarahkan tujuan dari setiap pekerjaan dalam suatu pekerjaan

Pelaksanaan koordinasi pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia terdiri dari :

a. Koordinasi vertikal

Kedua bentuk koordinasi diatas dijalankan secara bersamaan dalam upaya mencapai tujuan Perusahaan secara keseluruhan.

a. Koordinasi Vertikal

Pada dasarnya koordinasi Vertikal merupakan penyatuan tindakan atau kegiatan dan pengarahannya yang dijalankan oleh atasan terhadap kegiatan bagian-bagian yang ada dibawah dan menjadi tanggung jawabnya. Dengan kata lain atasan bertanggung jawab terhadap hasil kerja bawahannya.

Secara garis besar koordinasi Vertikal di Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia adalah dari atas ke bawah, dengan kata lain pihak atasan sebagai koordinator dan pihak bawahan adalah pihak yang dikoordinir.

Dari segi tanggung jawab, mengalir dari bawah keatas. Maksudnya bawahan bertanggung jawab kepada atasannya masing-masing. Namun demikian pihak atasan tidak dapat melepas begitu saja tanggung jawab secara penuh terhadap hasil kerja bawahannya untuk disampaikan kepada pihak atasannya.

b. Koordinasi Horizontal

Koordinasi Horizontal merupakan penyatuan kegiatan antara bagian-bagian atau unit-unit yang mempunyai tugas yang berbeda, tetapi mempunyai kesamaan dalam jenjang struktur organisasi.

Pelaksanaan koordinasi pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia juga terkoordinir oleh Kepala Wilayah, secara keseluruhan atau juga dinamakan dengan koordinasi tingkat atas. Untuk tingkat menengah koordinasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

dikoordinir oleh kepala cabang dan kepala seksi masing-masing unit kerja.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

Koordinasi tingkat menengah ini dalam pelaksanaan diawasi dan dikoordinir

1. Dilarang Mengutip, Menyalin, atau Menyalin sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini untuk keperluan komersial.

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

oleh kepala seksi dan masing-masing unit kerja. Karena dalam struktur

organisasi mereka dalam bidang jenjang yang sama.

Organisasi haruslah dirancang sedemikian rupa untuk memungkinkan terdapatnya lingkungan kerja yang efektif dan terkoordinir diantaranya berbagai bagian ataupun fungsi. Dengan demikian tugas wewenang dan tanggung jawab akan teratur dan pekerjaan setiap individu didalam perusahaan dapat berjalan dengan lancar.

Adanya rantai perintah dalam struktur organisasi yang menjalankan hubungan wewenang, tanggung jawab serta laporan pertanggung jawaban yang menghubungkan atasan dengan bawahan dalam keseluruhan organisasi. Aliran ini dimulai dari jenjang organisasi yang tertinggi. Struktur organisasi yang baik tentu mempunyai bentuk yang sangat teratur, dimana masing-masing bidang kerja tugas dalam lingkungan organisasi dapat menjalankan peranannya tanpa ada suatu kesimpang siuran.

Koordinasi sangat dibutuhkan karena aktifitas-aktifitas suatu Perusahaan beraneka ragam sehingga aktifitas-aktifitas tersebut perlu dipadukan antara satu dengan yang lainnya. Jadi Koordinasi bertujuan untuk menciptakan keselarasan pelaksanaan seluruh aktifitas, baik antara unit organisasi maupun antar pejabat dalam suatu lingkungan perusahaan. Didalam pelaksanaan koordinasi dibutuhkan suatu hubungan kerja sama antar bagian yang baik, serta dituntutnya kemampuan seorang pemimpin untuk memimpin, mengatur dan mengawasi para bawahannya dalam bertugas.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

D. Hubungan Koordinasi Dengan Pelayanan

Pelayanan terhadap wajib pajak secara cepat dan tepat pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia berpedoman kepada perundang-undangan yang berlaku dimana pelayanan yang dilakukan dipusatkan di suatu tempat yang telah ditentukan (Pelayanan Satu Tempat) pada loket pelayanan. Pelayanan dalam pembahasan ini adalah suatu kegiatan dari aparat Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia untuk memberi penjelasan dan menyelesaikan urusan PBB terhadap laporan/ pengaduan/permohonan baik langsung maupun melalui surat dari wajib pajak dan masyarakat.

Pelayanan satu tempat dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang lebih bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya selaku wajib pajak serta menyederhanakan prosedur administrasi namun tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Tujuan Pelayanan Satu Tempat adalah untuk :

- Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi wajib pajak
- Meningkatkan koordinasi dan pengawasan atas informasi yang masuk
- Mendukung upaya perbaikan data dalam rangka penilaian penerimaan PBB

Adapun mekanisme pelayanan urusan-urusan PBB meliputi :

1. Pendaftaran Data Baru

Merupakan pendaftaran data objek/subjek PBB yang belum terdaftar pada administrasi kantor Pelayanan PBB Medan Polonia.

wajib pajak, bukti surat tanah, surat-surat bangunan.

(2) Surat Keterangan Lurah/Pengantar.

Prosedur :

a. Wajib Pajak.

- 1) Menyerahkan SPOP yang telah diisi dan ditandatangani beserta lampiran ke loket.
- 2) Menerima formulir pelayanan sebagai tanda terima.
- 3) Menerima SPPT dengan menandatangani tanda terima SPPT dan formulir pelayanan lembar 2.

b. Petugas Loket

- 1) Menerima SPOP beserta lampirannya dari wajib pajak.
- 2) Meneliti SPOP beserta lampiran, apabila belum lengkap berkas dikembalikan dengan diberikan keterangan kekurangannya.
- 3) Mengecek data wajib atau melihat peta untuk wilayah yang sudah mempunyai peta. Terhadap data yang belum terdaftar, maka petugas loket melaksanakan :

- Mengisi data umum persyaratan pada formulir.
- Mencatat nomor dan tanggal agenda formulir.
- Membubuhkan tanda tangan, nama jelas dan stempel kantor.

- 4) Menyerahkan formulir pada wajib pajak sebagai tanda terima.
- 5) Meneruskan berkas dan formulir ke seksi pendataan dan penilaian.

3) **Menyampaikan berkas, formulir dan SPPT ke loket.**

4) **Menerima tanda terima SPPT dari loket.**

f. Seksi Penerimaan dan Penagihan

Menerima DHKP (dari Seksi Penetapan)

2. Mutasi Objek/Subjek PBB

Merupakan pelayanan terhadap adanya perubahan atas data objek/subjek PBB karena jual-beli, waris, hibah dan lain-lain.

Prosedur :

a. Wajib Pajak

- 1) **Menyerahkan surat permohonan beserta lampiran ke loket.**
- 2) **Menerima formulir sebagai tanda terima.**
- 3) **Menerima SPPT dengan menandatangani tanda terima SPPT dan formulir lembar.**

b. Petugas Loket

- 1) **Menerima surat permohonan beserta lampirannya dari wajib pajak.**
- 2) **Meneliti surat permohonan beserta lampiran, apabila belum lengkap, berkas dikembalikan kepada wajib pajak dengan diberi keterangan kekurangannya.**
- 3) **Mengecek data wajib pajak atau melihat peta untuk wilayah yang sudah mempunyai peta. Apabila data telah jelas, benar dan lengkap maka petugas loket melakukan :**

- **Mengisi data umum persyaratan pada formulir.**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Mencatat nomor dan tanggal agenda pada formulir.

Document Accepted 18/7/23

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/7/23

- **Membubuhkan tandatangan, nama jelas, NIP petugas dan stempel kantor.**

- 4) **Menyerahkan formulir kepada wajib pajak sebagai tanda terima.**
- 5) **Meneruskan berkas dan formulir ke seksi pendataan dan penilaian.**
- 6) **Menerima berkas, formulir dan SPPT dari Seksi Penetapan.**
- 7) **Menyampaikan berkas dan formulir ke Seksi Pendataan dan Penilaian.**
- 8) **Menyampaikan berkas dan formulir ke seksi pendataan dan penilaian.**
- 9) **Menyampaikan tanda terima SPPT ke Seksi Penetapan.**

c. Seksi Pendataan dan Penilaian

- 1) **Menerima berkas dan formulir dari loket.**
- 2) **Menatausahakan mutasi dan subjek PBB.**
- 3) **Menatausahakan penilaian dan klasifikasi objek PBB.**
- 4) **Meneliti dan memproses berkas sesuai ketentuan.**
- 5) **Meneruskan berkas dan formulir ke seksi Pengolahan Data dan Informasi.**

d. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- 1) **Menerima berkas dan formulir dari Seksi Pendataan dan Penilaian.**
- 2) **Menatausahakan data masukan.**
- 3) **Merekam dan mengolah data PBB.**
- 4) **Menatausahakan data keluaran.**
- 5) **Menyampaikan berkas, formulir, SPPT, STTS dan DHKP ke Seksi Penetapan.**

e. Seksi Penetapan

- 1) Menerima berkas, formulir, SPPT, STTS dan DHKP dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- 2) Meneliti dan mencocokkan data keluaran PBB serta memaraf SPPT untuk ditandatangani Kepala Kantor.
- 3) Menyampaikan berkas, formulir dan SPPT ke loket.
- 4) Menyampaikan STTS dan DHKP.
- 5) Menerima tanda terima SPPT dari loket.

3. Pembetulan SPPT/SKP

Merupakan suatu proses penerbitan keputusan pembetulan SPPT/SKP sebagai akibat kesalahan tulis atau kesalahan hitung atau kekeliruan dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Persyaratannya :

Membuat surat permohonan dengan dilampiri fotocopy KTP wajib pajak, SPPT/SKP Asli, bukti tanda lunas PBB tahun terakhir, surat pengantar dari lurah.

Prosedur :

a. Wajib Pajak

- 1) Menyerahkan surat permohonan beserta lampiran ke loket.
- 2) Menerima formulir sebagai tanda terima.

Menerima salinan Keputusan Pembetulan dan SPPT/SKP dengan menandatangani lembar 2.

b. Petugas Loket

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1). Menerima surat permohonan beserta lampirannya dari wajib pajak.

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- 2) Meneliti surat permohonan beserta lampiran, apabila belum lengkap, berkas dikembalikan kepada wajib pajak dengan diberi keterangan kekurangannya.
- 3) Mengecek data wajib pajak atau melihat peta untuk wilayah yang sudah mempunyai peta. Apabila data telah jelas, benar dan lengkap maka petugas loket melakukan :
 - Mengisi data umum persyaratan pada formulir.
 - Mencatat nomor dan tanggal agenda pada formulir.
 - Membubuhkan tandatangan, nama jelas, NIP petugas dan stempel kantor.
- 4) Menyerahkan formulir kepada wajib pajak sebagai tanda terima.
- 5) Meneruskan berkas dan formulir ke seksi penetapan.
- 6) Menerima berkas, formulir, keputusan pembetulan dan SPPT/SKP dari seksi penetapan.
- 7) Menyampaikan berkas dan formulir dan keputusan pembetulan ke seksi penetapan

c. Seksi Penetapan

- 1) Menerima berkas, formulir, SPPT, STTS dan DHKP dari seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- 2) Meneliti dan mencocokkan data keluaran PBB serta memaraf SPPT untuk ditandatangani Kepala Kantor.

- 4) **Menyampaikan STTS dan DHKP.**
- 5) **Menerima tanda terima SPPT dari loket.**

d. Seksi Pendataan dan Penilaian

- 1) **Menerima berkas dan formulir dari seksi penetapan.**
- 2) **Meneliti dan memproses berkas sesuai ketentuan.**
- 3) **Menyampaikan berkas dan formulir ke seksi pengolahan data dan informasi.**

e. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- 1) **Menerima berkas dan formulir dari seksi pendataan dan penilaian/seksi penetapan.**
- 2) **Menatausahakan data masukan.**
- 3) **Merekam dan mengolah data PBB.**
- 4) **Menatausahakan data keluaran.**

Menyampaikan berkas, formulir, konsep keputusan pembetulan dan SPPT/SKP ke Seksi penetapan.

4. Keberatan atas Ketetapan Pajak Terutang

Merupakan suatu pelayanan terhadap ketidaksetujuan wajib pajak atas ketetapan PBB yang tercantum dalam SPPT atau SKP

Persyaratan :

Membuat surat permohonan dengan dilampiri asli SPPT/SKP serta fotocopy tanda bukti pembayaran, fotocopy sertifikat/bukti kepemilikan hak atas tanah, fotocopy akte jual beli, fotocopy IMB, dan fotocopy KTP wajib pajak.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Prosedur

Access From (repository.uma.ac.id)18/7/23

a. Wajib Pajak

- 1) Menyerahkan surat permohonan beserta lampiran ke loket.
- 2) Menerima formulir sebagai tanda terima.
- 3) Menyampaikan alasan tambahan atau penjelasan tertulis sebelum Keputusan Penyelesaian Keberatan diterbitkan.
- 4) Menerima salinan Keputusan Penyelesaian Keberatan dan SPPT/SKP dengan menandatangani formulir lembar 2.

b. Petugas Locket

- 1) Menerima surat permohonan beserta lampirannya dari wajib pajak.
- 2) Meneliti surat permohonan beserta lampiran, apabila belum lengkap, berkas dikembalikan kepada wajib pajak dengan diberi keterangan kekurangannya.
- 3) Mengecek data wajib pajak atau melihat peta untuk wilayah yang sudah mempunyai peta. Apabila data telah jelas, benar dan lengkap maka petugas loket melakukan :
 - Mengisi data umum persyaratan pada formulir.
 - Mencatat nomor dan tanggal agenda pada formulir.
 - Membubuhkan tandatangan, nama jelas, NIP, petugas dan stempel kantor.
- 4) Menyerahkan formulir kepada wajib pajak sebagai tanda terima.
- 5) Meneruskan berkas dan formulir ke Seksi Keberatan dan Pengurangan.
- 6) Menerima berkas, Berita Acara Pemeriksaan, Keputusan Penyelesaian

- 7) Menyampaikan salinan Keputusan Penyelesaian Keberatan dan SPPT/SKP ke wajib pajak.
- 8) Menyampaikan berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan dan Keputusan Penyelesaian Keberatan ke seksi keberatan dan Pengurangan.

c. Seksi Keberatan dan Pengurangan

- 1) Menerima berkas dan formulir dari loket.
- 2) Meneliti dan memproses sesuai ketentuan.
- 3) Menyampaikan berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan ke Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- 4) Menerima berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan, konsep Keputusan Penyelesaian Keberatan atau dengan konsep SPPT/SKP dari Seksi penetapan.
- 5) Meneliti dan memaraf Konsep Keputusan Penyelesaian Keberatan untuk ditandatangani Kepala Kantor.
- 6) Menyampaikan berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan dan Keputusan Penyelesaian Keberatan atau dengan SPPT/SKP ke loket.
- 7) Menerima berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan dan Keputusan Penyelesaian Keberatan dari loket dan diarsipkan.
- 8) Menyampaikan Keputusan Penyelesaian Keberatan ke Seksi terkait.

d. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

UNIVERSITAS MEDAN BERKAS, formulir dan Berita Acara Pemeriksaan dari Seksi

keberatan dan Pengurangan.

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

2) Menatausahakan data masukan.

Access From (repository.uma.ac.id)18/7/23

- 3) **Merekam dan mengolah data PBB.**
- 4) **Menatausahakan data keluaran.**
- 5) **Menyampaikan berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan, Konsep Keputusan Penyelesaian Keberatan atau dengan konsep SPPT/SKP ke Seksi Penetapan.**

e. Seksi Penetapan

- 1) **Menerima berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan, Konsep Keputusan Penyelesaian Keberatan atau dengan konsep SPPT/SKP dan STTS dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi.**
- 2) **Meneliti dan mencocokkan data keluaran PBB serta memaraf konsep SPPT/SKP.**
- 3) **Menyampaikan berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan, Konsep Keputusan Penyelesaian Keberatan atau dengan konsep SPPT/SKP ke seksi Keberatan dan Pengurangan.**
- 4) **Menyampaikan STTS sesuai dengan ketentuan.**
- 5) **Pengurangan atas pajak terhutang.**

5. Pengurangan atas Pajak Terhutang

Merupakan pemberian keringanan pembayaran atas penetapan PBB terhutang yang tercantum dalam SPPT/SKP.

Persyaratan :

a. Untuk ketetapan < Rp. 25.000.000,- surat permohonan dari wajib pajak.

b. Untuk ketetapan > Rp. 25.000.000,- surat permohonan dari wajib pajak

Document Accepted 18/7/23

- c. Untuk wajib pajak badan, seperti persyaratan pada huruf b diatas ditambah dengan fotocopy SPT PPh tahun pajak terakhir beserta lampirannya.
- d. Untuk permohonan pengurangan akibat bencana alam, hama tanaman, atau hal lain yang luar biasa dan bersifat massal : Surat Permohonan Kepala Desa/Lurah diketahui camat.

Prosedur :

a. Wajib Pajak

- 1) Menyerahkan surat permohonan beserta lampiran ke loket.
- 2) Menerima formulir sebagai tanda terima.
- 3) Menerima salinan keputusan pemberian pengurangan dengan menandatangani lembar 2.

b. Petugas Locket

- 1) Menerima surat permohonan beserta lampirannya dari wajib pajak.
- 2) Meneliti surat permohonan beserta lampiran, apabila belum lengkap, berkas dikembalikan kepada wajib pajak dengan diberi keterangan kekurangannya.
- 3) Mengecek data wajib pajak atau melihat peta untuk wilayah yang sudah mempunyai peta. Apabila data telah jelas, benar dan lengkap maka petugas loket melakukan :
 - Mengisi data umum persyaratan pada formulir.
 - Mencatat nomor dan tanggal agenda pada formulir.

UNIVERSITAS MEDAN AREA Menambahkan tandatangan, nama jelas NIP petugas dan stempel

- 4) Menyerahkan formulir kepada wajib pajak sebagai tanda terima.
- 5) Meneruskan berkas dan formulir ke seksi Keberatan dan Pengurangan.
- 6) Menerima berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan, Keputusan Pemberian Pengurangan dari Seksi Keberatan dan Pengurangan.
- 7) Menyampaikan salinan Keputusan Pengurangan ke wajib pajak.
- 8) Menyampaikan berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan dan Keputusan Pemberian Pengurangan ke seksi keberatan dan Pengurangan.

c. Seksi Keberatan dan Pengurangan

- 1) Menerima berkas dan formulir dari loket.
- 2) Meneliti dan memproses berkas sesuai ketentuan.
- 3) Menyampaikan berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan ke Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- 4) Menerima berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan, Konsep Keputusan Penyelesaian Pengurangan atau dengan STTS dari seksi pengolahan Data dan Informasi.
- 5) Meneliti dan memaraf Konsep Keputusan Pemberian Pengurangan atau dengan STTS untuk ditandatangani Kepala Kantor.
- 6) Menyampaikan berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan dan Keputusan Pemberian Pengurangan ke Locket.
- 7) Menerima berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan dan Keputusan Pemberian Pengurangan dari loket dan diarsipkan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

8) Menyampaikan keputusan Pemberian Pengurangan atau dengan STTS ke

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

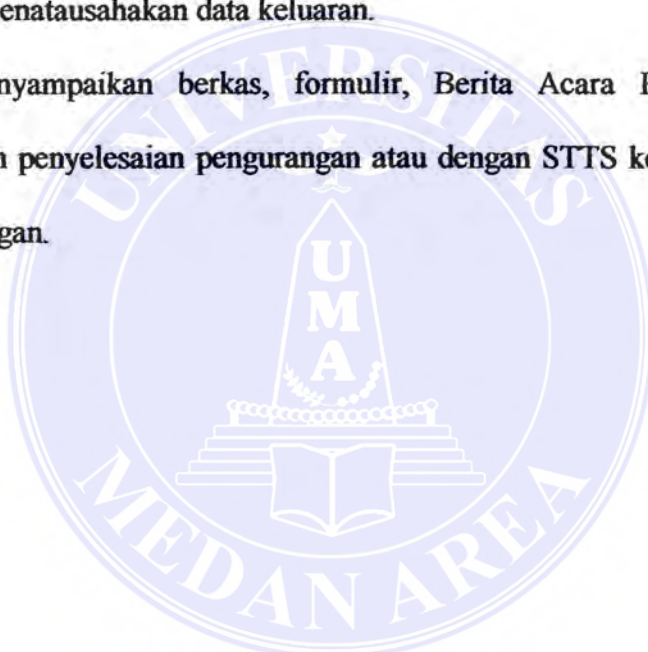
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

9) **Menyampaikan keputusan penyelesaian pengurangan ke seksi terkait.**

d. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- 1) **Menerima berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan dari Seksi Keberatan dan Pengurangan.**
- 2) **Menatausahakan data masukan.**
- 3) **Merekam dan mengolah data PBB.**
- 4) **Menatausahakan data keluaran.**

Menyampaikan berkas, formulir, Berita Acara Pemeriksaan, konsep keputusan penyelesaian pengurangan atau dengan STTS ke seksi keberatan dan pengurangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, **Manajemen Personalia**, Jilid II, Cetakan Kelima, Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta 2001.
- Abdul Syani, **Manajemen Organisasi**, Edisi II, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1998.
- A.S. Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta, 1998.
- Dydet Hardjito. Msc, **Teori Organisasi dan Teknik Pengorganisasian**, Edisi I, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999.
- James A.F Stoner, **Manajemen**, Cetakan Keenam, Terjemahan Alfonsus Sirait, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1995.
- M. Manullang, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit BPFE Yogyakarta, 2000.
- Moekijat, **Manajemen Kepegawaian (Personal Management)**, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung, 2000.
- Melayu SP. Hasibuan, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, Cetakan Keenam, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta 2003.
- Pemudji. S. **Praktek Organisasi Dan Metode Koordinasi Kerja**, Pusat Pendidikan Department Dalam Negeri, 1999.
- Rampat Lupiyoadi, **Manajemen Pemasaran Jasa, Pelayanan Teori dan Praktik**, Edisi I, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Sutarto, **Dasar-dasar Organisasi , Koordinasi dan Manajemen**, Edisi VI, Cetakan Kedua, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000.
- Sujamto, **Beberapa Pengertian di Bidang Pelayanan**, Edisi I, Cetakan II, Ghalia Indonesia, 1999.
- T. Hani Handoko, **Manajemen**, Edisi II, Cetakan Kesembilan, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 1998.

Winarno Surakhmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik**, Universitas Medan Area, Edisi VIII, Cetakan Kedua, Penerbit Tarsito, Bandung 1995