



## IMPLEMENTASI KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA PELAYANAN PELAPORAN SPT MANDIRI (NON USAHA/BADAN) MENGGUNAKAN WEBSITE DJP DI KPP PRATAMA MOJOKERTO

Nasya Levina <sup>1</sup>, Eny Setyaningsih, SE., MM <sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit Mojokerto  
Jl. Raya Jabon KM.07, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61364

### SUBMISSION TRACK

Submitted : 27 Juni 2024  
Accepted : 30 Juni 2024  
Published : 7 Juli 2024

### KEYWORDS

SPT, Wajib Pajak, KP

### CORRESPONDENCE

Phone:

E-mail:

[levinanasya92@gmail.com](mailto:levinanasya92@gmail.com),  
[enysetyaningsih.fe@unim.ac.id](mailto:enysetyaningsih.fe@unim.ac.id)

### A B S T R A C T

KPP Pratama KPP Pratama merupakan lembaga di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertanggung jawab dalam pelayanan, pengawasan, dan penagihan pajak bagi wajib pajak tertentu. KPP Pratama bertugas untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui berbagai layanan dan program yang mendukung kepatuhan wajib pajak. Selain itu, KPP Pratama juga berperan dalam memberikan edukasi dan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya membayar pajak. KPP Pratama menyediakan program magang bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman langsung di bidang perpajakan, memahami proses administrasi pajak, dan mengembangkan keterampilan yang relevan. Metode Pengabdian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dengan Kepala Kantor dan Penyuluh dari Kantor Pajak Pratama Mojokerto. Metode yang digunakan dalam PKL ini meliputi pengenalan prosedur kerja, pelayanan kepada wajib pajak mengenai pelaporan SPT online, serta partisipasi dalam kegiatan rutin kantor. Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa dan memperkenalkan sistem pelayanan perpajakan secara langsung. Beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan PKL antara lain kurangnya persiapan berkas dari wajib pajak, serta kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai pelaporan SPT secara mandiri. Untuk mengatasi kendala tersebut, solusi yang diterapkan termasuk memberikan arahan kepada wajib pajak untuk mempersiapkan dokumen yang diperlukan dan membantu mereka dalam proses pelaporan SPT. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pelaporan SPT tahunan secara online memudahkan wajib pajak dalam proses pelaporan, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Kesimpulan dari laporan ini adalah bahwa pelaksanaan pelaporan SPT tahunan secara online di KPP Pratama Mojokerto telah berjalan dengan baik, namun perlu adanya perbaikan dan penyempurnaan lebih lanjut, terutama dalam hal edukasi wajib pajak dan validitas data.

### PENDAHULUAN

Dunia pendidikan dan dunia kerja memiliki karakteristik yang sangat berbeda. Di dalam dunia pendidikan masih terbatas pada pemberian teori maupun praktek dalam skala kecil dengan intensitas yang sangat terbatas. Namun, pendidikan memiliki peran yang strategis dalam membentuk ketrampilan dan kemampuan seseorang untuk memasuki dunia kerja. Pendidikan dan pekerjaan memiliki korelasi yang tidak dapat dipisahkan. Melalui pendidikan mahasiswa memperoleh ilmu pengetahuan secara teoritis yang dapat diterapkan ke dalam praktek langsung dalam dunia kerja.Pada proses teori menjadi



praktek tersebut, mahasiswa dituntut untuk memiliki keterampilan maupun kemampuan yang sesuai.

Salah satu program pengenalan awal dalam memasuki dunia kerja bagi mahasiswa adalah melalui program magang. Fakta menunjukkan bahwa sarjana-sarjana yang baru lulus (Fresh Graduate) sering kali belum mampu bekerja secara optimal karena belum mempunyai pengalaman kerja. Oleh karena itu, program magang ini diperlukan bagi mahasiswa. Melalui magang ini mahasiswa akan memperoleh pengalaman kerja secara singkat yang diharapkan dapat memberikan gambaran kepada mahasiswa mengenai situasi dan dunia kerja secara nyata. Selain itu, yang tidak kalah pentingnya adalah mahasiswa diharapkan dapat memahami dan memecahkan setiap permasalahan yang muncul di dunia kerjakelak setelah usai pendidikannya..

Sebagai mahasiswa program studi S-1 Manajemen ada beberapa bidang yang dipelajari selama perkuliahan seperti manajemen strategi, strategi pemasaran, perbankan, akuntansi serta perpajakan. Dengan beberapa bidang diatas, sebagai bentuk dari praktik dilapangan ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas sumber daya manusia dari staff/karyawan di KPP Mojokerto dan mengetahui perihal perpajakan secara umum yaitu pada sistem pelayanannya dalam menangani wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto bergerak dalam bidang perpajakan yang beralamatkan di Jl RA Basuni Km 5, Jampirogo, Sooko, Mojokerto. Pengoperasian KPP Pratama Mojokerto merupakan salah satu bentuk rangkaian dari reformasi perpajakan dengan mengembangkan unit-unit pelayanan, yang berguna untuk mendekatkan diri dengan masyarakat sehingga dapat menambah jumlah wajib pajak dan 2 perkembangan ekonomi masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan perilaku tertib administrasi, pelayanan, pengawasan dan penerimaan Negara dari sektor pajak.

## **Rumusan Masalah**

Bagaimana tata cara pelaksanaan pelaporan SPT tahunan secara online di KPP Mojokerto?

## **Tujuan Umum**

Adapun maksud yang ingin dicapai dalam pembuatan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem yang diterapkan pada KPP Pratama Mojokerto, sehingga mahasiswa dapat mengenal dan mempersiapkan diri dalam menghadapi dunia kerja

## **Tujuan Khusus**

- a. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori diperkuliahan ke dalam dunia praktik kerja.
- b. Mahasiswa diharapkan mampu menyesuaikan diri pada dunia kerja yang sesungguhnya.
- c. Memahami dan memiliki peluang dalam bidang pekerjaan sesuai dengan instansi terkait
- d. Melatih mahasiswa untuk menjadi pribadi mandiri, bersikap professional, mampu memecahkan masalah dan mengambil keputusan dalam bekerja.

## **METODE PENELITIAN**

### **Kegiatan yang Dilakukan**

Dari masa PKL yang dilaksanakan selama 1 bulan di KPP Mojokerto, kegiatan yang biasa dilakukan adalah :

1. Melakukan perkenalan di sekitar area kantor dan pembagian tugas/jobdesk untuk masing-masing mahasiswa (relawan) yang tergabung



2. Melakukan pembahasan / review materi untuk pemahaman mahasiswa (relawan) sebelum piket
3. Membantu melayani kebutuhan Wajib Pajak mengenai pelaporan SPT online mandiri (Non Usaha/Badan)
4. Membantu melakukan pelaporan SPT tahunan bagi karyawan PNS/non PNS
5. Mengikuti kegiatan rutin kantor dengan melakukan kegiatan olahraga setiap hari Jum'at

## Hasil Pengamatan

Dari hasil pengamatan yang saya lihat dari lingkungan sekitar ialah adanya beberapa kendala yang cukup menghambat proses yang penulis lakukan, seperti :

1. Kurangnya persiapan berkas yang dibutuhkan dari Wajib Pajak untuk proses pelaporan SPT online dan hal tersebut bisa mengakibatkan antrean panjang
2. Kurangnya pemahaman dari Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan SPT Mandiri 1770S/1770SS secara online

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil pengamatan dan pemecahan masalah yang dihadapi oleh penulis. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun menurut Soeparman Soemahamidjaja, pajak adalah iuran wajib kepada pemerintah yang dipungut berupa uang atau barang secara memaksa sesuai dengan norma-norma hukum untuk mencapai kesejahteraan umum. pajak yang diterima Negara digunakan untuk membiayai pembangunan nasional secara merata dan membiayai pengeluaran pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan (Waluyo, 2014:2). Sesuai dengan hasil dan pengamatan yang di temui oleh penulis, seperti :

1. Menurut Liberti Pandiangan mendefinisikan Dokumen Perpajakan adalah *data processing Center*, yang tugasnya melaksanakan perimaan, pemindaian, perekaman, dan penyimpanan dokumen perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kurangnya persiapan berkas yang dibutuhkan dari Wajib Pajak untuk proses pelaporan SPT online dan hal tersebut bisa mengakibatkan antrean panjang. Kendala dari Wajib Pajak ialah lupa untuk membawa bukti potong dari perusahaan sebagai salah satu syarat untuk pelaporan dari SPT Mandiri 1770S/1770SS. Untuk solusinya adalah dengan menghubungi keluarga yang sedang di rumah untuk mendokumentasikan bukti potong Wajib Pajak, jika bukti potong tersebut belum di bagikan oleh pihak perusahaan maka Wajib Pajak diharap menghubungi bendahara perusahaan/kantor instansi untuk memberikan laporan bukti potong tersebut. Dan jika dua kemungkinan tersebut masih belum bisa memecahkan masalah, maka solusi terakhir adalah dengan tetap membantu melaporkan SPT Mandiri dengan penghasilan bruto dan netto di nihilkan dengan mengisi kolom tersebut dengan nilai 0 (nol), dan tetap mengisi PTKP (Potongan Tidak Kena Pajak) sesuai informasi yang diberikan oleh Wajib Pajak.
2. Kurangnya pemahaman dari Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan SPT Mandiri 1770S/1770SS secara online, menurut Pohan (2019) menekankan pentingnya edukasi pajak bagi masyarakat. Edukasi yang baik mengenai cara pengisian dan pelaporan SPT Tahunan Mandiri dapat mengurangi kesalahan dalam pelaporan dan meningkatkan kepatuhan. Kendala ini adalah suatu jobdesk yang dilakukan oleh

penulis untuk membantu para Wajib Pajak melaporkan SPT Mandirinya. Dengan memberikan arahan dan tutorial kepada Wajib Pajak untuk bisa melaporkan SPT tersebut melalui handphone dari Wajib Pajak sendiri. Tidak jarang juga adanya keluhan dari para Wajib Pajak yang sudah lansia mengenai ketidakpahaman terhadap prosedur yang sudah diberikan, maka relawan pajak wajib membantu proses pelaporan SPT tersebut, ada dua tipe pelaporan SPT Mandiri yang wajib dilaporkan, yaitu SPT 1770S dan 1770SS

Terdapat dua jenis SPT dalam penyampaian SPT melalui web DJP *Online*, yaitu :

1. SPT 1770 SS

Apabila ingin melakukan pembuatan SPT online menggunakan formulir 1770 SS, maka hal yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Klik menu 1770 SS pada Dashboard pengisian SPT.
    - a. Akan muncul pertanyaan “Apakah penghasilan bruto anda dalam setahun kurang dari Rp 60.000.000?”
    - b. Klik “Ya” jika penghasilan anda dalam setahun kurang dari Rp 60.000.000.
  2. Klik Tombol “Klik untuk lanjut isi SPT 1770 SS” untuk melanjutkan.
  2. Isi Identitas.
    - a. Tahun Pajak
    - b. Status SPT (Normal/Pembetulan)
  3. Klik tombol “Lanjut”.
  4. Isi SPT (sesuai bukti potong A1/A2)
    - a. Penghasilan bruto dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan dan penghasilan neto lainnya.
    - b. Pengurangan Penghasilan tidak kena pajak.
    - c. Pajak Penghasilan terutang.
    - d. Pajak Penghasilan yang telah dipotong pihak lain. 23
    - e. Dasar pengenaan pajak/penghasilan bruto pajak penghasilan final (kosongkan jika tidak ada).
    - f. Pajak penghasilan terutang (kosongkan jika tidak ada).
    - g. Penghasilan yang dikecualikan dari objek pajak (kosongkan jika tidak ada).
    - h. Jumlah keseluruhan harta pada akhir tahun pajak.
    - i. Jumlah keseluruhan kewajiban pada akhir tahun pajak.
  5. Centang pada kolom “Setuju” apabila SPT telah diisi dengan benar dan lengkap
  6. Klik tombol “Simpan” untuk menyampaikan SPT yang telah diisi.
  7. Klik “Ya” untuk konfirmasi penyimpanan SPT.
  8. Lalu klik “Oke”
  9. Klik tombol “disini” untuk mendapatkan kode verifikasi.
  10. Isi kode verifikasi setelah mendapatkan konfirmasi melalui email.
  11. Klik tombol “kirim SPT”.
  12. Klik tombol “Selesai” jika telah melakukan pengiriman SPT.
  13. Cek email untuk melihat bukti penerimaan elektronik.
  14. Simpan bukti penerimaan elektronik.
2. SPT 1770 S



Apabila ingin melakukan pembuatan SPT online menggunakan formulir 1770 S, maka hal yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Klik menu 1770 S pada Dashboard pengisian SPT 24
  - a. Akan muncul pertanyaan “Apakah penghasilan bruto anda dalam setahun lebih dari Rp 60.000.000?”
  - b. Klik “Tidak” jika penghasilan anda dalam setahun lebih dari Rp 60.000.000.
  - c. Akan muncul pertanyaan “Anda akan mengisi formulir 1770 S, pilih tipe pengisian SPT yang digunakan. d. Klik “1770 S formulir”.
2. Klik tombol “Klik untuk lanjut isi SPT 1770 S dengan formulir ” untuk melanjutkan.
3. Isi Identitas.
  - a. Tahun Pajak.
  - b. Status SPT (Normal/Pembetulan).
  - c. Status Pernikahan (Tidak Kawin/Kawin).
  - d. Status Kewajiban Perpajakan.
  - e. NPWP Istri (jika melakukan penggabungan NPWP dengan istri)
4. Isi Lampiran II:
  - a. Bagian A : Penghasilan yang dikenakan PPh final dan/atau bersifat final (kosongkan jika tidak ada).
  - b. Bagian B : Harta pada akhir tahun.
  - c. Bagian C : Kewajiban pada akhir tahun.
  - d. Bagian D : Daftar susunan anggota keluarga.
5. Isi Lampiran I :
  - a. Bagian A : Penghasilan neto dalam negeri (kosongkan jika tidak ada).
  - b. Bagian B : Penghasilan yang tidak termasuk objek pajak. 25
  - c. Bagian C : Daftar pemotongan/pemungutan PPh oleh pihak lain dan PPh yang ditanggung pemerintah.
6. Isi formulir Induk SPT 1770 S (Diisi sesuai A1/A2).
  - a. Penghasilan neto dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan.
  - b. Penghasilan neto dalam negeri lainnya.
  - c. Penghasilan neto luar negeri.
  - d. Jumlah penghasilan neto.
  - e. Zakat/Sumbangan yang sifatnya wajib.
  - f. Jumlah penghasilan neto setelah dikurangi Zakat/Sumbangan keagamaan yang bersifat wajib.
  - g. Penghasilan tidak kena pajak.
  - h. Penghasilan kena pajak.
  - i. PPh terutang (Tarif pasal 17 UU PPh).
  - j. PPh yang dipungut atau dipotong oleh pihak lain.
  - k. PPh yang harus dibayar sendiri (kosongkan) jika tidak ada.
7. Centang kotak “Setuju/Agree”.
8. Klik tombol “Simpan” untuk melakukan penyampaian SPT
9. Lalu klik “Oke”.
10. Klik tombol “disini” untuk mendapatkan kode verifikasi.
11. Isi kode verifikasi setelah mendapatkan konfirmasi melalui email.
12. Klik tombol “Kirim SPT”.
13. Klik tombol “Selesai” jika telah melakukan pengiriman SPT.
14. Cek email untuk melihat bukti penerimaan elektronik,
15. Simpan bukti penerimaan elektronik..



## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pelaksanaan PKL dan penyusunan laporan, dapat disimpulkan pelaksanaan pelaporan SPT tahunan secara online di KPP Pratama Mojokerto bisa memudahkan untuk proses pelaporan para Wajib Pajak secara sistematis dan tertata. Dan juga dapat dilakukan secara mandiri oleh Wajib pajak untuk melaporkan SPT Mandiri Tahunan di mana saja, dalam pelayanan laporan SPT tahunan secara online di KPP Pratama Mojokerto jumlah Wajib Pajak yang datang langsung di kantor KPP sangat banyak, ini menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman tentang proses pelaporan Wajib Pajak SPT Tahunan di wilayah Mojokerto. Untuk sistemasi pelaporan SPT Mandiri 1770S/1770SS sebenarnya sangat mudah jika Wajib Pajak ada keinginan untuk belajar dan tak hanya itu saja, pihak dari KPP Pratama Mojokerto juga harus menekankan edukasi penyampaian SPT Mandiri bahwa pelaporan tidak harus datang ke kantor, melainkan bisa dimana saja dengan waktu yang bebas dan efektif untuk Wajib Pajak sendiri.

Laporan magang yang telah disusun dapat dikembangkan dan disempurnakan lagi untuk kemajuan pembelajaran dan pengetahuan. Terdapat saran pengembangan dan penyempurnaan yang dapat dilakukan, yaitu :

1. Penambahan sumber data yang valid dari pihak kantor KPP pratama
2. Memperbanyak dokumentasi saat melakukan pelayanan kepada para Wajib Pajak
3. Melakukan Follow Up dan bimbingan kepada pihak kantor KPP Pratama Mojokerto tentang penyusunan laporan magang.

## REFERENSI

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014. (2014). *Tata Cara Penyampaian SPT Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S & 1770SS Secara e-filling Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)*. Jakarta.

Universitas Islam Majapahit. (2024). *Buku Pedoman Praktik Kerja Lapangan (PKL) / Magang*. Mojokerto.

Wira, S. N. (2015). *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online, Daftar, Bayar, Lapo*r. Visimedia.

<https://djponline.pajak.go.id>

<http://www.pajak.go.id>