



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
(KPP) PRATAMA BANGKINANG**

SKRIPSI

RUTH PRISKA YANTI S
2063201077

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
(KPP) PRATAMA BANGKINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Strata Satu (S-1) Pada Fakultas Ilmu Administrasi Publik
Universitas Lancang Kuning

RUTH PRISKA YANTI S
2063201077

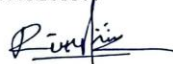
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024

LEMBAR PERNYATAAN ORSINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar,

Nama : Ruth Priska Yanti S

Nim : 2063201077

Tanda Tangan : 

Tanggal : 10 Juli 2024



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl Yosudarso km.08 Rumbai Pekanbaru Hp.0895-6236-28013
Kode Pos : 28265 website : <https://fia.unilak.ac.id/> email : fia@unilak.ac.id

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Ruth Priska Yanti S
No. Mahasiswa : 2063201077
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
Pratama Bangkinang

Pembimbing I

Dra. Nurpeni, M.Si
NIDN: 1026036701

Pembimbing II

Eka, S.Sos., M.Soc.Sc
NIDN: 10010788303

Mengetahui :

Ketua Prodi Administrasi Publik



Park Merita Sari, S.Sos, M.Si
NIDN: 1012068804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

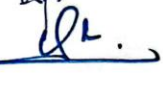
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Ruth Priska Yanti S
NIM : 2063201077
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Proposal : Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Dra. Nurpeni, M.Si	()
Pembimbing	: Eka, S.Sos.,M.Soc,Sc	()
Penguji	: Elly Nielwaty, S.Sos., M.Si	()
Penguji	: Aguswan, S.Sos., M.Si	()

Ditetapkan di : Pekanbaru
Tanggal : 10 Juli 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa berkat kasih dan karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang”.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. Penulis juga menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Khuriyatul Husna, S.Sos.,MPA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
2. Ibu Harsini, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Dr. Li. Dra Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
4. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

6. Bapak Sudaryanto, S.P., M.Si selaku Sekertaris Prodi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
7. Ibu Dra. Nurpeni, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan waktu, tenaga dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Eka, S.Sos.,M.Soc,Sc selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan waktu, tenaga dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
9. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang beserta seluruh Pegawai/staff yang memberikan waktu serta data-data yang berguna bagi penulisan skripsi ini sehingga dapat mendukung penyelesaian dalam penelitian ini.
10. Buat yang teristimewa Bapak Hendis Sagala dan Ibu Siswati Mendrofa, sebagai orangtua penulis dimana mereka orang yang terhebat mampu memberikan motivasi, semangat yang luar biasa dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan hingga saat ini.
11. Kepada kedua saudara penulis adikku David Bani Halomoan S dan Joy Apriani Sagala yang memberikan semangat dan dukungan tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman seperjuangan di kelas 8.4 yang sudah menjadi bagian dalam perkuliahan dan semua pihak yang sudah tidak disebutkan namanya satu persatu yang sudah membantu penulis.
13. Diri saya sendiri, yang telah mampu bertahan untuk berada sampai pada titik ini dengan melewati berbagai macam hambatan dalam mengerjakan

tugas akhir. Terimakasih karena selalu berusaha berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak. Terimakasih sudah mampu melewati dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri saya sendiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun sistematika penulisan. Oleh karena itu dengan senang hati menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penulisan skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhirnya tanpa henti penulis bersyukur kepada Tuhan Yesus karena atas kehendak-Nya skripsi ini dapat diselesaikan semoga dapat bermanfaat bagi semuanya. Amin.

Pekanbaru, 03 Juli 2024

Penulis

Ruth Priska Yanti S

ABSTRAK

Nama : Ruth Priska Yanti S

Program Studi : Administrasi Publik

**Judul : Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak
(KPP) Pratama Bangkinang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung. Hasil penelitian ini adalah bahwa pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang belum efektif. Hal ini dikarenakan lemahnya pemahaman masyarakat terkait pembayaran pajak; sosialisasi dan edukasi yang sudah dilaksanakan masih kurang maksimal; aplikasi maupun website perlu ditingkatkan lagi agar mempermudah wajib pajak.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Pajak

ABSTRACT

Name : Ruth Priska Yanti S

Study Program : Public Administration

Title : Effectiveness of Tax Services at the Bangkinang Pratama Tax Service Office (KPP)

This research aims to determine the effectiveness of tax services at the Bangkinang Pratama Tax Service Office (KPP). This research uses qualitative methods, data collection uses interview techniques, direct observation. The results of this research are that tax services at the Bangkinang Pratama Tax Service office (KPP) are not yet effective. This is due to weak public understanding regarding tax payments; the socialization and education that has been implemented is still not optimal; applications and websites need to be improved to make things easier for taxpayers.

Kaywords: Effectiveness, Tax Services

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORSINILITAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Efektivitas	15
2.1.2 Pelayanan Pajak	18
2.1.3 Pajak.....	20
2.2 Penelitian Tedahulu	24
2.3 Fokus Penelitian	26

2.4	Kerangka Berfikir	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Lokasi Penelitian	28
3.2	Bentuk Penelitian	28
3.3	Informan Penelitian	28
3.4	Jenis Data	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Analisis Data	30
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		32
4.1	Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang	32
4.2	Visi dan Misi	34
4.2.1	Visi	34
4.2.2	Misi	34
4.3	Keadaan Pegawai KPP Pratama Bangkinang.....	35
4.4	Sarana dan Prasarana.....	41
4.5	Tugas Pokok dan Fungsi	42
4.6	Struktur Organisasi.....	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
5.1	Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang	48
5.2	Hambatan Efektivitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan (KPP) Pratama Bangkinang	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		66

6.1	Kesimpulan.....	66
6.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Bentuk Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bangkinang.....	7
Tabel 1. 2 Penerimaan pajak Penghasilan (PPh) KPP Pratama Bangkinang.....	9
Tabel 1. 3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 4. 1 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	36
Tabel 4. 2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....	38
Tabel 4. 4 Keadaan Pegawai berdasarkan pangkat/golongan	39
Tabel 4. 5 Keadaan pegawai berdasarkan umur	40
Tabel 4. 6 Sarana dan Prasarana	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 KPP Pratama Bangkinang.....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan Negara Republik Indonesia yang berdasarkan pancasila dan didalamnya terutang dalam pembukaan Undang-undang dasar 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh bangsa Indonesia yang adil dan makmur, tertib, aman serta jaminan kedudukan hukum yang sama bagi setiap negara. Republik Indonesia adalah Negara yang memiliki wilayah yang sangat luas, oleh karenanya memerlukan dana yang sangat besar untuk mencapai tujuan tersebut yaitu pembangunan yang berkesinambungan dan berkelanjutan serta merata di seluruh tanah air. Maka dari itu, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan ekonomi untuk melaksanakan pembangunan yang berkesinambungan dan untuk menjaga stabilitas nasional.

Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutama oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang digunakan untuk keperluan nrgara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 28 Tahun 2007 tentaang KUP). Jenis pajak dibagi menjadi tebagi menjadi dua yaitu pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah pusat yang disebut pajak pusat dan pajak yang dipungut serta dikelola oleh pemerintah tiap-tiap daerah yang disebut pajak daerah. Manfaat pajak

untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara serta untuk menjalankan tugas-tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan.

Berdasarkan Pasal 23A UUD 1945 (Amandemen IV) yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dengan undang-undang. Jadi kemajuan perekonomian suatu Negara tergantung dari seberapa banyak pendapatan Negara tersebut yang didukung dengan tata kelola keuangan yang baik. Semakin tinggi pendapatan Negara maka akan semakin besar alokasi belanja Negara tersebut untuk menjamin kesejahteraan masyarakat. Secara garis besar pendapatan sebuah Negara bersumber dari pendapatan hibah, pendapatan bukan pajak dan pendapat pajak. Dari tiga sumber utama tersebut pajak memegang peran penting dari sumber pendapatan Negara yang menyumbangkan jumlah terbesar.

Di Indonesia sendiri pada akhir juli 2023 Penghasilan pajak sebesar Rp. 1.109,1 triliun atau 64,4% dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2023. Peningkatan penerimaan perpajakan mencapai 7,8% secara tahunan. (www.menpan.go.id, 29-06-2024:13;30 diakses). Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tentunya akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak Negara. Walaupun target penerimaan pajak belum tercapai dengan baik, setidaknya penerimaan pajak sudah mengalami peningkatan. Belum tercapainya target penerimaan pajak ini disebabkan karena kesadaran membayar pajak yang rendah di masyarakat.

Pada bidang kehidupan berorganisasi, seperti yang sudah disebutkan manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Organisasi yang merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang relative dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Perusahaan atau lembaga organisasi membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun pegawai pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi. Untuk membuat tujuan tersebut tercapai tentu membutuhkan banyak faktor salah satunya diukur dari faktor kinerja pegawai perusahaan tersebut.

Dengan melihat organisasi sebagai system, usaha membahas efektivitas organisasi secara lebih komprehensif menjadi lebih mungkin. Pada kenyataannya, hal itu memang sangat sulit mengingat efektivitas organisasi harus memiliki tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan. Selain karena selalu ada penyesuaian dalam target yang akan dicapai, kesulitan dirasakan sebab, dalam proses pencapaiannya, sering sekali ada tekanan dari keadaan sekeliling. Kenyataan tersebut selanjutnya menyebabkan bahwa jarang sekali target dapat tercapai secara keseluruhan.

Pengertian pajak berdasarkan UU KUP Nomor 28 tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 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.

Menurut Undang-Undang Perpajakan tahun Nomor 6 tahun 1983 yang diperbaharui dengan Undang-Undang 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pemungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh undang-undang. Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983.

Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Ini berarti bahwa efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan pendekatan umum. bila ditelusuri, efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya:

1. Memiliki efek (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti: manajer, mujarab, atau mempan.
2. Menggunakan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

Menurut Patricia Buhler bahwa dikatakan efektif berarti mengerjakan pekerjaan dengan benar dan efisien. Efektivitas didefinisikan juga sebagai suatu ukuran tingkat input yang dibandingkan terhadap output yang ditargetkan (ukuran keberhasilan mencapai output yang ditargetkan). Sehingga dalam berbagai keadaan dan kondisi biasanya penggunaan kata efektif dan efisien cenderung digunakan sejalan. Hasil kerja dikatakan efektif apabila terdapat kemampuan dalam pelaksanaan tugas-tugas sebagai usaha untuk pertimbangan yang dinamis antara kualitas dan kuantitas kerja. Ketidakefektifan suatu kerja dapat pula terjadi karena tidak didapatinya tenaga profesional serta tidak berpengalaman, berpengetahuan, yang sangat minim dan tidak didukung oleh dana yang memadai.

Pelayanan adalah kegiatan pemberi jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik, pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan dalam hal perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan aparat pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diharapkan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. Pelayanan pajak yang baik dari aparat pajak akan

menjadikan wajib pajak merasa dihargai dan aman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Peneliti menemukan adanya perbedaan sudut pandang antara organisasi bisnis sebagai wajib pajak dan pemerintah sebagai penerima saja, wajib pajak menganggap pajak sebagai suatu beban, sementara tanpa pajak pemerintah dapat kehilangan salah satu pendapatan terbesarnya, KPP Pratama Bangkinang, sebagai bagian dari unit vertical Direktorat Jendral Pajak, bertugas untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya. Mereka akan terus berbenah diri akan jumlah pendapatan di wilayah Kabupaten Kampar, agar terus meningkat sesuai dengan target anggaran yang telah ditetapkan. Untuk itu, DJP berkewajiban melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kepatuhan wajib pajak, melalui pengawasan administrative melalui kegiatan pemeriksaan, penyelidikan, dan penagihan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang merupakan satu dari banyaknya instansi yang mengembang tugas penting untuk peningkatan kepatuhan pelaporan pajak oleh masyarakat wajib pajak. Kesadaran dan perbuatan sukarela dari wajib pajak untuk patuh dan rela membayar pajak, merupakan suatu hal yang cukup sulit untuk diwujudkan seandainya dalam pajak tidak ada konsep yang mengatakan pajak adalah sesuatu “yang dapat dipaksakan” dan “yang bersifat memaksa”. Oleh karena itu langkah-langkah efektif harus diambil untuk mendorong kepatuhan masyarakat dalam pelaporan pajak, khususnya di wilayah Bangkinang

Berikut ini adalah bentuk pelayanan di KPP Pratama Bangkinang:

Tabel 1. 1 Bentuk Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bangkinang

No	Nama
1.	Pendaftaran Wajib Pajak
2.	Perubahan data Wajib Pajak
3.	Pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar
4.	Penetapan Wajib Pajak Non-Efektif
5.	Pengaktifan kembali Wajib Pajak Non-Efektif
6.	Penghapusan NPWP

Sumber Data: KPP Pratama Bangkinang tahun 2024

Pada tabel 1.1 dapat dilihat ada beberapa bentuk pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang salah satunya adalah pendaftaran wajib pajak, yang dimana terdapat syarat-syarat pendaftaran wajib pajak bagi Orang Pribadi sebagai berikut:

- Fotocopy KTP bagi warga Negara Indonesia (WNI)
- Fotocopy Paspor dan Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) bagi Warga Negara Asing (WNA)
- Surat pernyataan bebas bermaterai dari wajib pajak yang menyatakan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang dilakukan dan tempat atau lokasi kegiatan usaha atau pekerjaan bebbas tersebut dapat dilakukan (bagi calon wajib pajak kategori usahawan)

- Fotocopy kartu NPWP suami (bagi calon wajib pajak kategori istri)
- Fotocopy surat perjanjian pemisahan hasil dan harta, atau surat pernyataan mengkehendaki melaksanakan hak dan memnuhi kewajiban perpajakan terpisah dari hak dan kewajiban perpajakan suami (bagi calon wajib pajak kategori isteri)

Setelah memenuhi syarat-syarat pendaftaran wajib pajak terdapat tata cara wajib pajak baru (SOP) yaitu:

1. Wajib pajak dapat mengajukan pendaftaran secara langsung atau melalui jasa pengiraman ekspedisi ke KPP atau ke KP2KP terdekat
2. Wajib pajak juga dapat mengajukan pendaftaran secara online melalui website ereg.pajak.go.id
3. Petugas meneliti permohonan, setelah lengkap dan benar, wajib pajak menerima kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar
4. Jika permohonan disampaikan secara online, wajib pajak akan menerima pdf NPWP online (e-NPWP) melalui email, apabila persyaratan sudah diupload dengan lengkap.

Jenis pelayanan yang terdapat pada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang adalah Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan serta Pajak Tidak Langsung lainnya. Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak

yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu tahun pajak. Pajak Penghasilan salah satu pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

Adapun Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang sebagai berikut:

Tabel 1.2 Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Presentase
2019	362.050.850.000	228.502.067.562	63%
2020	258.270.709.000	212.564.738.351	82%
2021	384.678.128.000	239.374.147.759	62%
2022	358.410.729.000	294.260.861.312	82%
2023	322.707.955.000	357.153.165.240	110.67%

Sumber data: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang tahun 2024

Pada tabel 1.2 ini dapat diketahui bahwa penerimaan pajak penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari realisasi penerimaan pajaknya dalam lima tahun ini sangat fluktuatif. Presentase capaian selama tahun 2019 mencapai 63%, tahun 2020 mengalami kenaikan dengan pencapaian 82%, pada tahun 2021 kemabali mengalami penurunan

cukup besar sebesar 62%, kemudian tahun 2022 kembali mengalami kenaikan mencapai 82%, dan pada tahun 2023 realisasi pencapaian pajak mengalami peningkatan melebihi target yang ditentukan dibanding dengan realisasi capaian selama empat tahun terakhir dengan realisasi capaian 110,67%.

Dari paparan tersebut maka diketahui pencapaian penerimaan pajak di KPP Pratama Bangkinang mengalami fluktuasi atau turun naiknya pencapaian terhadap penerimaan pajak yang telah ditetapkan. Terjadinya fluktuasi penerimaan pajak tersebut dapat disebabkan beberapa factor diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Penerimaan pajak penghasilan dapat meningkat apabila setiap warga Negara yang menjadi wajib pajak berlaku patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berikut Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang:

Tabel 1. 3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

No	Tahun	Wajib pajak yang Terdaftar	Wajib pajak yang efektif	Wajib pajak yang mmenyampaikan SPT	Tingkat kepatuhan
1.	2019	157.499	58.742	18.858	32%
2.	2020	248.012	67.993	36.721	54%
3.	2021	267.070	76.434	56.203	73,53%
4.	2022	295.661	93.273	72.159	77%
5.	2023	328.144	119.481	46.193	38,66%

Sumber data: KPP Pratama Bangkinang tahun 2024

Berdasarkan pada tabel 1.2 diatas, menurut KPP Pratama Bangkinang dari tahun 2019 hingga tahun 2023 yang menggambarkan tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkinang, adalah tahun 2019 sebanyak 157.499, tahun 2020 sebanyak 248.012, tahun 2021 sebanyak 267.070, tahun 2022 sebanyak 295.661 dan tahun2023 sebayak 328.144. Wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT adalah tahun 2019 sebanyak 18.858, tahun 2020 sebanyak 36.721, tahun 2021 sebanyak 56.203, tahun 2022 sebanyak 72.159 dan tahun 2023 sebanyak 46.193. Presentase perbandingan jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar dan

yang melaporkan tahun 2019 sebesar 32%, tahun 2020 sebesar 54%, tahun 2021 sebesar 73,53%, tahun 2022 sebesar 77%, dan tahun 2023 mengalami penurunan drastis menjadi sebesar 38,66% (KPP Pratama Bangkinang, 2024). Kondisi ini memperlihatkan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pemahaman akan kewajiban perpajakannya, diantaranya belum paham dalam mendaftarkan diri untuk membuat atau mengurus NPWP. Wajib pajak juga banyak yang belum paham akan tata cara pelaporan SPT yang paling lambat dilaporkan akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir. Pemerintah telah melakukan upaya untuk membuat paham tentang pajak melalui penyuluhan, iklan-iklan dimedia masa maupun media elektronik. Informasi tersebut bertujuan agar wajib pajak mengetahui pentingnya pajak yang dibayarkan untuk Negara selain itu dapat membuat kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajaknya.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya pengawasan yang diberikan terhadap wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan begitu ditemukan beberapa permasalahan pada penelitian sebagai berikut:

1. Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) mengalami naik turun pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

Dengan ditemukannya permasalahan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, mengenai permasalahan yang telah diuraikan dan penulis tertarik untuk membuat judul penelitian ini, yaitu **“Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang?
2. Apa saja hambatan terhadap Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, dari penelitian ini diharapkan dapat menambah literature untuk pembangunan teori.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat digunakan untuk sebagai bahan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang
3. Secara akademis, penelitian ini dapat sebagai bahan acuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan penelitian yang sama.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai efektivitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Bangkinang dalam upaya meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang masih belum efektif, karena tidak banyak masyarakat belum mengerti dan memahami tentang pembayaran pajak, sehingga kesadaran terhadap pajak yang masih rendah. Untuk itu DJP berkewajiban melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kepatuhan wajib pajak, melalui pengawasan administrative melalui kegiatan pemeriksaan, penyelidikan dan penagihan.
2. Faktor penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang pada penelitian ini yaitu:
 - a. Masih rendahnya masyarakat terkait pembayaran pajak
 - b. Aplikasi maupun website perlu ditingkatkan lagi

6.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi stakeholder, pelaksana, dan wajib pajak dalam pelaksanaan layanan pajak yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang lebih memberikan penyuluhan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak di wilayah yang tidak terjangkau oleh pihak terkait agar wajib pajak dalam mengurus pembayaran pajak dapat mudah dipahami dan dimengerti sehingga terciptanya kepatuhan dan taat dalam membayar pajak
2. Kepada wajib pajak hendaknya lebih aktif bertanya apabila tidak mengerti dan memahami tentang pembayaran pajak untuk mengakses layanan.
3. Untuk peneliti yang akan datang, semoga skripsi ini dapat dijadikan referensi dalam pelayanan pajak dan berharap karya ini dapat membantu peneliti lain dalam kontek permasalahan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Dedi Amrizal, 2018. *Penanggulangan Golput Dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif dan Pilkada*, Medan
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan edisi revisi*, Yogyakarta, C.V.andi
- Mardiasmo, 2018. *Perpajakan edisi terbaru 2018*, Yogyakarta, C.V.andi
- Mesiono, 2018. *Efektivitas Manajemen Berbasis Madrasah/Sekolah*, Yogyakarta
- Muh. Irfan Islami, 2017. *Kebijakan publik edisi 2 cetakan 7*, Tangerang Selatan
- Rahayu, Kurnia siti, 2010. *Perpajakan Indonesia konsep dan aspek formal*. Yogyakarta, Graha ilmu
- Resmi Siti, 2016. *Perpajakan teori dan kasus edisi 9 buku I*, Jakarta, selemba empat
- Richard M. Streers, 2020. *Efektivitas Organisasi cetakan 2*, Jakarta, Erlangga
- Jurnal**
- I Made Adi Surya Jaya, 2020. *Efektivitas Pelaksanaan Penagihan Pajak Di KPP Pratama Denpasar Barat*, Politeknik Keuangan Negara STAN
- Nadia, 2019. *Analisis Efektivitas Pemeriksaan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Kota*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Ratna Yuli, 2021. *Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat (Studi Kasus Di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)*, Universitas Islam Negeri
Sulthan Thaha Saifuddin

Undang-undang

Undang-undang No 7 Tahun 1984 tentang pajak penghasilan

Undang-undang No 7 tahun 2007 tentang pajak penghasilan