

TUGAS AKHIR

EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PAJAK MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BENGKALIS

Diajukan Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi D3 Administrasi Perpajakan pada Fakultas Ekonomi dan
Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH :

SEPTIADI SAPUTRA

01870614040



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2021

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



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : SEPTIADI SAPUTRA
NIM : 01870614040
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VI (ENAM)
JUDUL : EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PAJAK
 MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
 PAJAK SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA
 KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
 BENGKALIS

Disetujui Oleh :

PEMBIMBING

Ari Nur Wahidah, SE., M.M.
 NIP. 19780105 200710 2 002

MENGETAHUI



DEKAN

Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM
 NIP.19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI

Sahwitri Triandani, SE., M.Si
 NIP. 19820806 200604 2 002



- a. Pengujiannya untuk kepentingan penilaian, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : SEPTIADI SAPUTRA
NIM : 01870614040
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VI (ENAM)
JUDUL : EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PAJAK
 MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
 PAJAK SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA
 KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
 BENGKALIS
TANGGAL UJIAN : 13 JULI 2021

DISETUJUI OLEH :

KETUA PENGUJI

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19741108 200003 2 004

PENGUJI I

Dr. Khairil Henry, SE, M.Si, Ak
 NIP. 19791127 200801 2 010

PENGUJI II

A. Rizal, M.Si
 NIP. 19751106 200710 2 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PAJAK MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BENGKALIS

Oleh : Septiadi Saputra

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bengkalis yang berlangsung pada tanggal 19 april 2021 sampai 5 juni 2021 di instansi pemerintah yakni kantor pelayanan pajak pratama bengkalis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi covid-19 pada kantor pelayanan pajak pratama bengkalis dan untuk mengetahui upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui sistem pelayanan pajak modern pada kantor pelayanan pajak pratama bengkalis. Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai informasi bagi masyarakat dan kantor pelayanan pajak pratama bengkalis serta sebagai referensi untuk panelitian berikutnya. Hasil penelitian ini berdasarkan wawancara dengan narasumber pada kantor pelayanan pajak pratama bengkalis (KPP Pratama) yaitu untuk mengetahui upaya – upaya pemerintah kabupaten bengkalis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kabupaten bengkalis. Upaya tesebut adalah pertama, menyediakan tempat dan pegawai untuk layanan mandiri atau fasilitas yang dapat digunakan untuk pelaporan secara e-filing, sehingga WP yang kesulitan akan merasa sangat terbantu dengan adanya layanan tersebut. Kedua , memfasilitasi dan memandu WP tersebut pada saat masa pelaporan SPT.

Kata kunci : E-Filing, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis (KPP PRATAMA), Wajib Pajak

UIN SUSKA RIAU


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada ALLAH Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Efektivitas Sistem Pelayanan Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Pandemi COVID-19 Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis ”**. Shalawat dan salam untuk uswah kita Rasulullah SAW, semoga Syafa'at-Nya nanti akan kita peroleh. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar akademik Ahli Madya (A.Md) pada **Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kelemahannya. Untuk itu penulis menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, Penulis menyadari sepenuhnya dalam menyelesaikan perkuliahan dan menyusun Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak, baik itu moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan ribuan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibunda Inna Suriyanti yang memberikan nasehat, didikan, pesan, pelajaran hidup, doa, tangisan dan tetesan keringatnya sehingga anak nya Septiadi Saputra dapat merasakan nikmatnya menuntut ilmu dan akhirnya dapat menyelesaikan studi ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan baik. Ucapan terima kasih tidak akan cukup dalam peluh dan Do'anya, untuk perhatiannya dan kasih sayangnya yang selalu dirindukan.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Beserta pembantu rektor yaitu Wakil Rektor I, Wakil Rektor II dan Wakil Rektor III yang telah memberi waktu kepada penulis untuk menuntut Ilmu diperguruan tinggi ini.
 2. Ibuk Dr.Mahyarni, S.E., M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Beserta pembantu Dekan yaitu Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III yang memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakannya.
 3. Ibuk Sahwitri Triandani, SE, M.Si Selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Perpajakan, beserta Ibuk Irien Violinda, SE. M.Si selaku Sekretaris Jurusan D3 Administrasi Perpajakan yang telah meng-Acc Judul Penelitian penulis.
 4. Bapak Khairil Henry, SE. M.Si Ak Selaku Penasehat Akademik yang sudah memberikan motivasi dan nasehat kepada penulis selama menjadi anak didiknya.
 5. Ibuk Ari Nur Wahidah, SE selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan kemudahan, bantuan, arahan dan motivasi yang bermanfaat kepada penulis dari awal proposal hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika yang telah berjasa dalam mendidik dan membantu penulis menyelesaikan studi pada jurusan D3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Administrasi Perpajakan.

7 Sahabat seperjuangan Pajak Kelas A angkatan 2018 , beserta teman seperantauan dari tanah kelahiran , dan Sonia Anggraini yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

8 Kepada semua pihak yang karena keterbatasan tidak dapat menyebutkan satu-persatu yang turut andil selama penulisan Tugas Akhir ini. Semoga ALLAH SWT membalas segala ketulusan dan budi baik yang telah diberikan. Aamiin Ya Rabbal'Alamin.

Semoga semua bantuan, dukungan dan Do'a yang telah diberikan menjadi amal baik yang akan mendapatkan balasan dari ALLAH SWT berupa pahala. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, 15 Mei 2021

Penulis

UIN SUSKA RIAU
Septiadi Saputra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Laporan Tugas Akhir	3
1.4 Manfaat Praktikum	4
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA BENGKALIS	8
2.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis.....	8
2.2 Lokasi Geografis Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis.....	10
2.3 Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis.....	10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

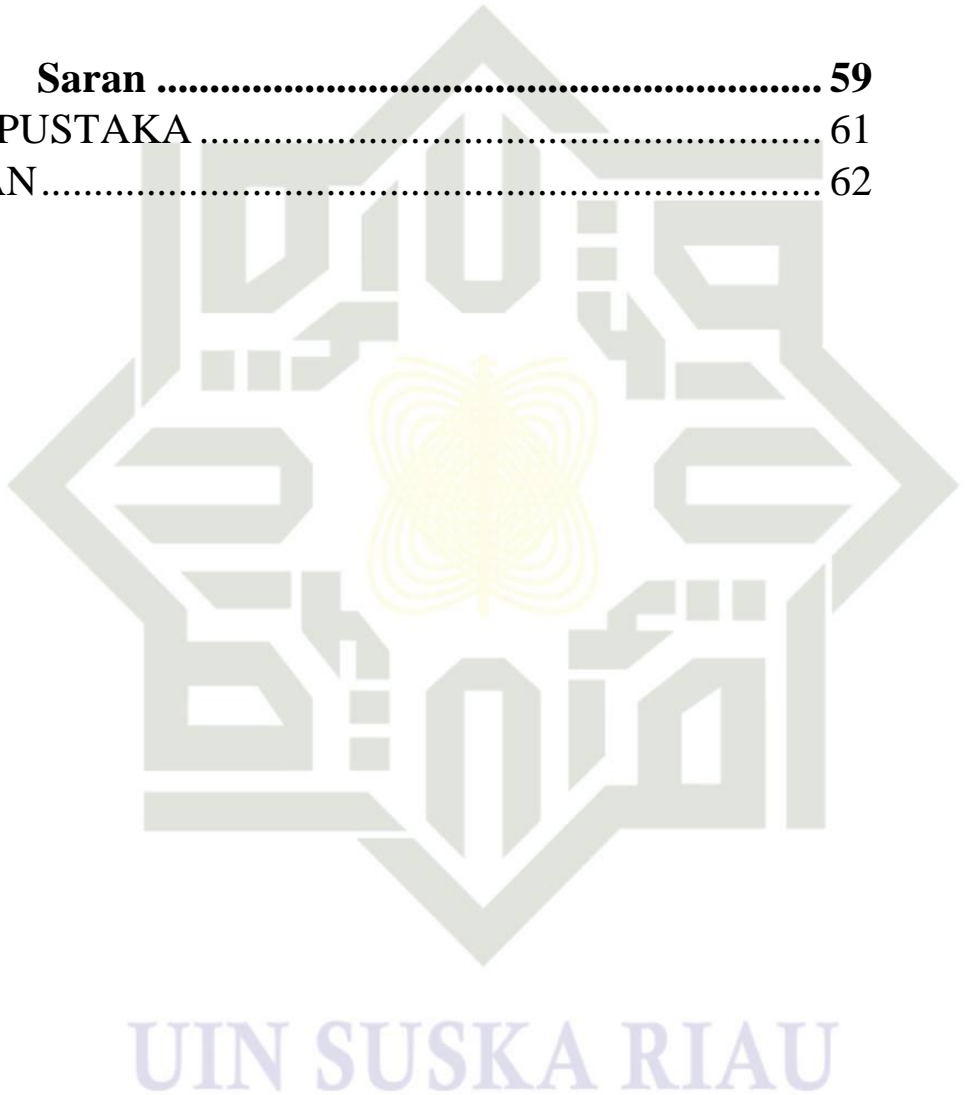
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

2.3.1	Visi	10
2.3.2	Misi	10
2.4	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis.....	11
2.5	Uraian Tugas	11
BAB III.....		14
TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....		14
3.1	Tinjauan Teori	14
3.1.1	Pengertian Pajak.....	14
3.1.2	Fungsi Pajak.....	16
3.1.3	Hambatan Pemungutan Pajak	17
3.1.4	Sistem Pemungutan Pajak.....	18
3.1.5	Pengertian Pelayanan	19
3.1.6	Pelayanan Pajak Modern	19
3.1.7	Konsep Dan Sistem Pelayanan Pajak Modern	20
3.1.8	Pengertian Efektivitas	42
3.1.9	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	42
3.2.1	Efektivitas Sistem Pelayanan Pajak Modern 44	
3.2	Tinjauan Praktek.....	52
3.2.2	Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	52

3.2.3	Hambatan dan Upaya.....	55
BAB IV		58
PENUTUP		58
4.1	Kesimpulan.....	58
4.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		62

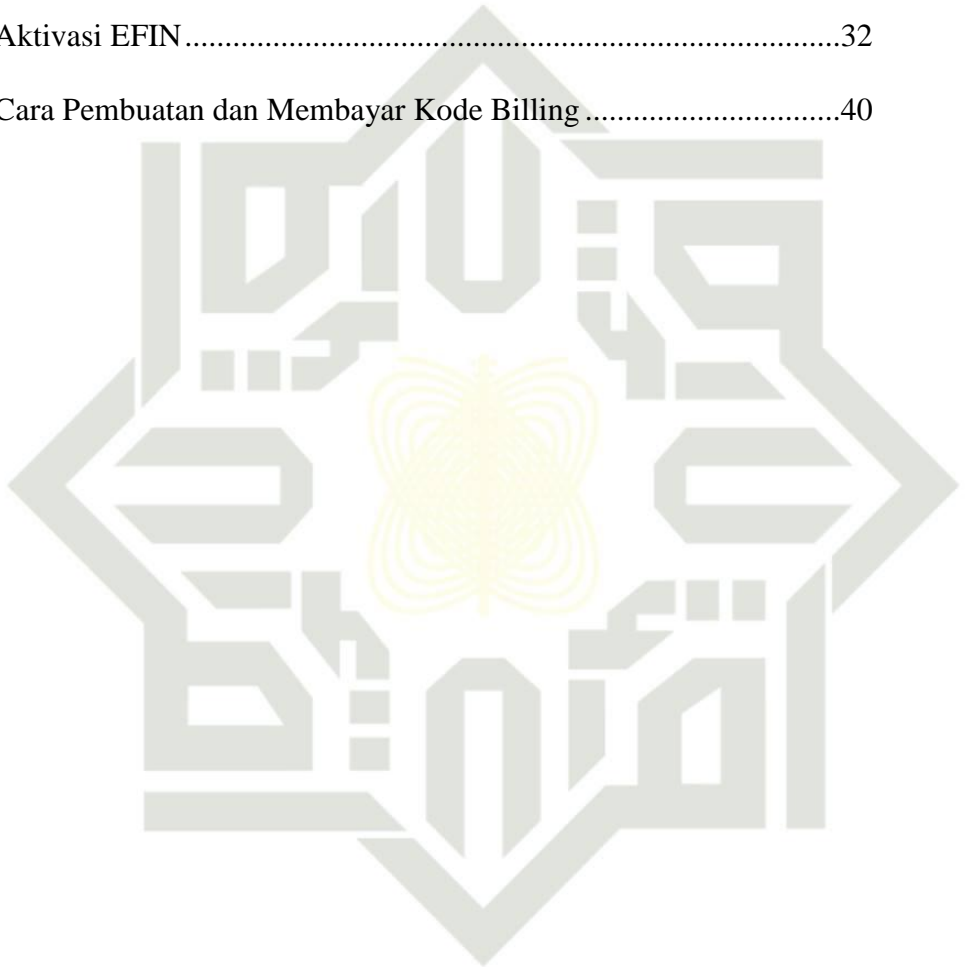
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis....	11
Gambar 3. 1 Alur Pendaftaran NPWP.....	22
Gambar 3. 2 Diagram Aplikasi e-SPT.....	29
Gambar 3. 3 Aktivasi EFIN.....	32
Gambar 3. 4 Cara Pembuatan dan Membayar Kode Billing.....	40



UIN SUSKA RIAU

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

Daftar Tabel

Tabel 3. 1	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Bengkalis Periode 2019-2020	45
Tabel 3. 2	Jumlah Penduduk Kecamatan Bengkalis Periode 2019-2020	46
Tabel 3. 3	Perkiraan Target Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Bengkalis Periode 2019-2020	47
Tabel 3. 4	Rasio Wajib Pajak Terdaftar dengan Target Penduduk yang Berpotensi sebagai Wajib Pajak Periode 2019-2020	47
Tabel 3. 5	Penyampaian SPT Manual dan E-Filling	51
Tabel 3. 6	WP Terdaftar Wajib SPT, Realisasi SPT dan Presentase Rasio Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Periode 2019-2020	53
Tabel 3. 7	Penerimaan di KPP Pratama Bengkalis Periode 2019-2020	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pajak adalah pilar utama penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), penerimaan perpajakan diharapkan mampu untuk membiayai kebutuhan penyelenggaraan negara seperti pembangunan infrastruktur, Penerimaan PPh pasal 21 masih tumbuh, seiring dengan tingkat sarapan tenaga kerja.

Peningkatan penerimaan pajak ini akan selalu diiringi dengan peningkatan kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak sendiri, maka dari itu untuk menunjang efisiensi di dalam perpajakan pemerintah selalu memperbaiki pelayanan pajak dari tahun ke tahun. Tahun 1980 Menteri Keuangan Ali Wardhana menyampaikan inisiasi reformasi perpajakan yang bertujuan untuk menjamin keberlangsungan penerimaan negara yang stabil dan bersumber dari kemandirian bangsa, reformasi tersebut di fokuskan pada penyusunan undang-undang yang sesuai dengan demokrasi dan untuk perluasan objek perpajakan, dengan demikian sistem perpajakan yang semula *Official Assesment* berganti menjadi *Self Assesment* pada tahun 1983 berdasarkan UU No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) 2 menggunakan sistem pemungutan pajak *Self Assesment*.

Self Assesment adalah prinsip pemenuhan kewajiban perpajakan yang mewajibkan wajib pajak untuk mendaftarkan, menghitung, melaporkan dan membayar sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban wajib pajak. Sistem

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemungutan pajak mempunyai arti bahwa penentuan penetapan besarnya pajak terutang dipercayakan kepada wajib pajak sendiri dan melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sesuai peraturan. Menurut Pandiangan. Toruan (2008:63), “Modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah tentunya tidaklah hanya untuk mengejar dan menjangkau optimalisasi pemungutan pajak (*budgeter*) semata.

Jika masyarakat mengerti dan memahami kewajiban mereka dalam membayar pajak maka akan terciptanya peningkatan penerimaan negara yang akan dialokasikan sebagai anggaran pendapatan dan belanja negara, atau yang seperti diketahui APBN tersebut akan dinikmati oleh masyarakat sendiri. Maka dari itu jika pemerintah dapat mengubah paradigma masyarakat terhadap pajak, diharapkan akan terbangunnya sebuah persepsi baru bahwa membayar pajak merupakan pemberian kepada negara.

Direktorat Jendral Pajak selaku lembaga yang berwenang dalam masalah perpajakan harus selalu mengembangkan inovasi perubahan dalam hal pelayanan kepada wajib pajak, salah satu inovasi Direktorat Jendral Pajak 3 (DJP) untuk mendukung administrasi perpajakan dan upaya mengubah paradigma masyarakat terhadap pajak adalah dengan merancang informasi elektronik bagi wajib pajak agar meningkatkan sistem pelayanan pajak yang lebih efisien.

Pada saat ini di masa pandemi COVID-19 mengakibatkan wajib pajak sedikit kesulitan untuk melaporkan kewajibannya sehingga dikhawatirkan terjadi penurunan pelaporan pajak, maka dari itu Direktorat Jendral Pajak diharapkan mampu mengatasi hal itu dan menemukan solusi dari permasalahan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Salah satu fasilitas elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak guna meningkatkan sistem pelayan pajak yang lebih efisien dan diharapkan juga mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sendiri di masa pandemi COVID-19 adalah sistem *E-Billing*, *E-Filling*, *ERegistration* dan *E-SPT*.

Sistem pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran penerimaan pajak. Berdasarkan hal tersebut maka tugas akhir ini penulis mengambil judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Pandemi COVID-19 Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis ”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam laporan ini adalah :

1. Bagaimana sistem pelayanan pajak modern pada KPP Pratama Bengkalis ?
2. Setelah diterapkan E - Billing, apakah sudah efektif atau belum wajib pajak membayar pajak di KPP Pratama Bengkalis ?
3. Bagaimana pengaruh E - Filling terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bengkalis ?
4. Apakah target dan realisasi penerimaan pajak tercapai , setelah dilakukan pengembangan pada Sistem E – Filling di KPP Pratama Bengkalis ?

1.3 Tujuan Laporan Tugas Akhir

Adapun tujuan laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1.4 Manfaat Praktikum

Adapun manfaat laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
Penulisan tugas akhir ini diharapkan bisa menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dan juga bisa menjadi bekal ilmu yang dapat di implementasikan dalam dunia kerja.
2. Bagi Instansi
Penulisan tugas akhir ini diharapkan membantu mengevaluasi sistem pelayanan pajak di KPP Pratama Semarang Selatan dan juga sebagai bahan informasi dalam efektivitas peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah adanya sistem pelayanan pajak modern.
3. Bagi Penulis
Sebagai bahan tugas akhir dalam menyelesaikan studi D III Administrasi Perpajakan dalam memahami efektivitas sistem pelayanan pajak modern

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi COVID-19 pada kantor pelayanan pajak pratama bengkalis.

Metode Penelitian

Adapun metode penelitian pada laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

KPP Pratama Bengkalis beralamat di Jalan Jendral Sudirman, Komplek Mall Mandau City, Kav 109, Basement Blok B03 Kel. Babussalam, Kec. Mandau, Kab. Bengkalis 28764.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan awal April sampai awal Juni

3. Jenis dan Sumber Data

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya berupa wawancara, pendapat, maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis dan juga dari sumber lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, dalam bentuk catatan, buku-buku, dan lain sebagainya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan dilakukan penulis masih berdasarkan prosedur yang ditetapkan, yaitu dengan cara memaparkan hal-hal yang akan dibawakan. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan penulis menggunakan 4 (Empat) teknik pengumpulan data, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Wawancara, yaitu dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan pada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap masalah yang diteliti.
- b. Observasi, yaitu dengan cara pengamatan dan pencatatan langsung terhadap fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis.
- c. Studi Pustaka, yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan buku, internet, catatan dan referensi yang berhubungan dengan laporan Tugas Akhir ini.
- d. Analisis Data, menggunakan metode deskriptif yaitu mengolah data-data yang telah didapat dan membandingkan masalah teori dan praktek dengan ketentuan tertentu, sehingga dapat ditarik kesimpulannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika tugas akhir merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan untuk mempermudah jalan pikiran dalam memahami keseluruhan tugas akhir yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi sejarah singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis, Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis, Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Bengkalis, dan Uraian Tugas (Job Description) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK Penulis menguraikan gambaran data dan mengenai efektivitas sistem pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi COVID-19 pada kantor pelayanan pajak pratama bengkalis.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan hasil penelitian serta saran-saran yang diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA BENGKALIS

2 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis

Sejak Tahun 1983 Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi di bidang Administrasi Perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang-undangan dengan menerapkan *system self assessment* serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan kantor inspeksi pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Berdasarkan Surat Kepala Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepulauan Riau Nomor S-1484/WPJ.02/2013 Tanggal 13 September 2013 Hal pemindahan Lokasi KPP Pratama Bengkalis di instruksikan pindah dari Kantor yang berada di Jalan Pateri Tujuh Nomor 7 Kota Dumai ke Wilayah Duri Kec. Mandau Kab. Bengkalis, terhitung mulai tanggal 13 September 2013 pelaksanaan kepindahan dilaksanakan secara bertahap. Pada saat itu sebagian seksi di KPP Pratama Bengkalis menempati tanah gedung milik kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Duri, sebagian seksi masih berada pada Kantor yang berada di Kota Dumai. dan sebagian seksi lainnya menempati Ruko yang telah disewa di Wilayah Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Dikarenakan keterbatasan tempat, selama KPP Pratama Bengkalis belum memiliki gedung perkantoran, KPP Pratama Bengkalis beralamat di Jalan Lintas Duri-Dumai Km.3, Kel. Balik Alam, Kec. Mandau, Kab. Bengkalis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanggal 1 Januari 2014, KPP Pratama Bengkalis resmi pindah kembali ke sebuah Ruko yang beralamat di Jalan Hangtuh No. 21 (Depan Lembaga Adat, Melayu Riau/LAMR) Kelurahan Batang Serosa, Duri, Kec. Mandau, Kab. Bengkalis. Terhitung mulai Tanggal 13 Desember 2016, KPP Pratama Bengkalis resmi menempati Kantor baru yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman, Komplek Mall Mandau City, Kav 109, Basement Blok B03 Kel. Babussalam, Kec. Mandau, Kab. Bengkalis 28764.

KPP Pratama Bengkalis mempunyai tugas untuk melayani Wajib Pajak dalam pemenuhan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan yang berada dalam wilayah Kab. Bengkalis dan Kab. Kepulauan Meranti yaitu :

- a. Kecamatan Bantan
- b. Kecamatan Bengkalis
- c. Kecamatan Bukit Batu
- d. Kecamatan Mandau
- e. Kecamatan Rupat
- f. Kecamatan Rupat Utara
- g. Kecamatan Pinggir
- h. Kecamatan Siak Kecil
- i. Kecamatan Bathin Solapan
- j. Kecamatan Talang Mandau
- k. Kecamatan Bandar Laksamana
- l. Kecamatan Tebing Tinggi
- m. Kecamatan Merbau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- n. Kecamatan Tebing Tinggi Barat
- o. Kecamatan Rangsang
- p. Kecamatan Rangsang Barat

2.2 Lokasi Geografis Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis terletak di Dataran Sumatera, tepatnya Kecamatan Mandau Kota Duri Provinsi Riau dan Kepulauan Riau, yang merupakan Lintas Pekanbaru-Dumai dan beralamat di Jalan Sudirman, Komplek Mall Mandau City, Kav. 109, Basement Blok B03 Kel. Babussalam, Kec. Mandau, Kab. Bengkalis 28764.

2.3 Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis

2.3.1 Visi

Visi KPP Pratama Bengkalis yaitu “menjadi instansi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik diwilayah Asia Tenggara”. Visi KPP Pratama Bengkalis adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan KPP Pratama Bengkalis yang sungguh-sungguh diinginkan untuk ditransformasikan menjadi realitas melalui komitmen dan tindakan oleh segenap jajaran KPP Pratama Bengkalis.

2.3.2 Misi

Dalam rangka pencapaian visi, KPP Pratama Bengkalis mengemban misi “Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan undang-undang perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan Negara demi kemakmuran rakyat”. Misi KPP Pratama Bengkalis adalah pernyataan yang menggambarkan tujuan keberadaan (eksistensi), tugas, fungsi, peranan dan

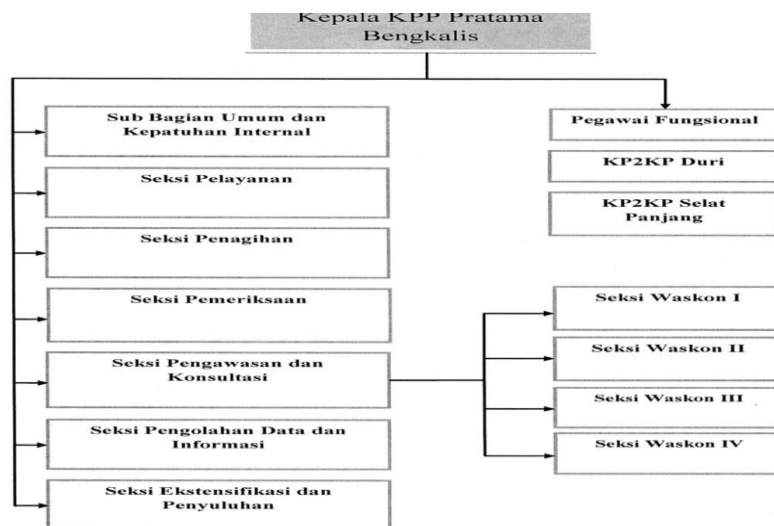
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bertanggung jawab direktorat jendral pajak sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang dan peraturan serta kebijakan pemerintah dengan dijiwai oleh prinsip-prinsip dan nilai-nilai strategis organisasi di dalam berbagai bidang di lingkungan KPP Pratama Bengkalis dalam beraktivitas dan berinteraksi.

2.4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis



Sumber: KPP Pratama Bengkalis, 2021

2.4.1 Uraian Tugas

Adapun Tugas Pokok pada masing-masing bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor

Pemimpin serta penanggung jawab secara keseluruhan di semua bagian atau bidang, memberikan motivasi, semangat, pembinaan, pengawasan serta kebijaksanaan kepada semua seksi supaya

- terbentuknya kerjasama yang efisien dalam team dan tercapainya tujuan kerja.
2. Sub Bagian Umum Dan Kepatuhan Internal
 - a. Pelayanan dan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan usaha dan kepegawaian
 - b. Pengadministrasian surat
 - c. Melakukan urusan keuangan
 - d. Melakukan urusan rumah tangga serta perlengkapan kantor.
 3. Seksi Pelayanan
 - a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
 - b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
 - c. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
 - d. Penyuluhan perpajakan
 4. Seksi Pengolahan Data Dan Informasi
 - a. Pengumpulan data dan pengolahan data
 - b. Penyajian informasi perpajakan
 - c. Perekaman dokumen perpajakan
 - d. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan
 - e. Pengalokasian penatausahaan bagi hasil (PBB), Dan (BPHTB)
 - f. Pelayanan dukungan teknis computer
 - g. Pemantauan aplikasi E-SPT Dan *E-Filling*
 - h. Penyiapan laporan kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

5. Seksi Ekstensifikasi Dan Penyuluhan

- a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan
- b. Pendataan objek pajak
- c. Penilaian objek pajak
- d. Penertiban NPWP cabang di KPP yang bersangkutan
- e. Himbauan PPN KMS.

6. Seksi Pemeriksaan

- a. Pelaksana penyusunan rencana pemeriksaan
- b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
- c. Penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan perpajakan lainnya.

7. Seksi Pengawasan Dan Konsultasi

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak yaitu Pph, PPN, PBB, BPHTB, Dan Pajak Lainnya.
- b. Bimbingan dan himbauan wajib pajak
- c. Penyusunan profil wajib pajak
- d. Analisa kerja wajib pajak
- e. Rekonsiliasi dan wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sistem pelayanan pajak modern yang bertujuan untuk meningkatkan penerimaan negara menggunakan *E- SYSTEM (e-registration, e-spt, e-billing, e-filling)* dirasa sangat efektif digunakan, dilihat dari berbagai kelebihan yang mampu menunjang penerimaan pajak negara.

2. Diambil kesimpulan bahwa keterkaitan antara efektivitas dalam penggunaan e-System terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berhubungan. Dalam data yang telah saya teliti penggunaan 4 aplikasi dikatakan efektif untuk digunakan karena merujuk pada pengertian efektivitas adalah mengharapkan penerimaan pajak melampaui target yang telah ditentukan, hal ini dapat dilihat pada meningkatnya masyarakat yang mendaftarkan diri menggunakan e- registration dan e-filling.

3. Rasio kepatuhan wajib pajak yang mengalami penurunan diperlukan peran aparat pajak untuk meningkatkan pelayanan serta sosialisasi secara menyeluruh untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak akan kewajibannya.

4. Diambil kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bengkalis menurun bukan dikarenakan e-system berjalan dengan tidak sempurna melainkan merujuk pada pengertian kepatuhan adalah wajib pajak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dituntun untuk menyampaikan SPT tepat waktu, dan kriteria lainnya yang menentukan wajib pajak patuh atau tidak.

Sistem pelayanan pajak modern diharapkan menunjang wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sebagaimana yang diketahui Self assesment sebagai sistem pemungutan pajak mengharuskan wajib pajak menyetor, menghitung, dan melaporkan pajak mereka secara mandiri.

Kemudahan modernisasi yang ditawarkan dengan basis teknologi seperti e-system mampu mengubah stigma wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dapat dilihat dari peningkatan e-registrasi serta pelaporan e-filing yang meningkat dibandingkan pelaporan manual.

7. Sistem pelayanan pajak modern yang direalisasikan oleh KPP bengalis di masa pandemi covid-19 ini sudah berjalan dengan baik, walaupun masih terdapat kendala *human error* yang harus di maklumi.

Saran

1. Penggunaan E-System dalam peningkatan penerimaan negara khususnya dalam sektor pajak harus disempurnakan dan dikembangkan lagi demi mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memabayar kewajiban pajaknya.
2. Sosialisasi aparat pajak harus lebih ditingkatkan lagi dan menyeluruh terutama dalam penggunaan E-System demi meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan kewajibannya.

3. Sosialisasi yang dilakukan aparat pajak diharapkan benar dipahami oleh seluruh wajib pajak yang terdaftar tanpa terkecuali bila perlu dilakukan bimbingan individual kepada wajib pajak tersebut oleh aparat pajak.
4. Peningkatan yang terjadi dengan adanya E-System ini harus dipertahankan atau justru ditingkatkan lagi dan adanya target baru yang lebih dari tahun sebelumnya.
5. *Human Error* yang terjadi harus lebih diminimalisir lagi agar terwujudnya tujuan perealisasi E-System.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Fitria dan Arif Widyatama 2019. *Technology Acceptance Model (TAM) Sebagai Solusi atas Minat Penggunaan Layanan E- Registration Wajib Pajak* . Jurnal. Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi STIE Panca Bhakti, Palu.
- Hayat, Nurdin dan Dedi Purawana. 2017. *Perpajakan Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Manderos, Julycia Verent dan I Gede Suwetja. 2018. *Ipteks Faktor- Faktor Penghambat E-Registration di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Jurnal. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sari, Ni Putu Yunita dan I Ketut Jati. 2019. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Penget ahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP*. Jurnal. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Sulistyorini, Murniati, Siti Nurlaela, Yuli Chomsatu. 2017. *Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E-Billing, E-SPT, dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada wajib pajak orang pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta)*. Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.
- Sabil, Dwiyatmoko Pujiwidodo dan Amin Setio Lestningsih. 2018. *Pengaruh E-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal. Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Sangga Buana.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ/2017 Tentang Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dan Penetapan Target Rasio Kepatuhan Wajib Pajak
- Pandiangan, Liberty. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Penerbit Erlangga
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*.
- <https://www.pajak.go.id/id/reformasi-perpajakan-dari-masa-ke-masa>, Diakses Tanggal 25 Mei 2021.
- <http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/>, Diakses Tanggal 28 Mei 2021.
- <https://dponline.pajak.go.id/>, Diakses Tanggal 1 Juni 2021.
- http://eprints.undip.ac.id/59053/3/BAB_III.pdf , Diakses Tanggal 2 Juni 2021.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK RIAU
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BENGKALIS

JALAN JENDERAL SUDIRMAN, KOMPLEK MALL MANDAU CITY, KAV 109, BASEMENT BLOK B03 KEL. BABUSSALAM, KEC. MANDAU, KAB. BENGKALIS 28764
 TELEPON (0765) 94531, (0765) 94217, FAKSIMILE (0765) 92415 SITUS www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
 SUREL pengaduan@pajak.go.id, Informasi@pajak.go.id

Nomor : S-440/WPJ.02/KP.11/2021 14 April 2021
 Sifat : Biasa
 Hal : Pemberian Izin Penelitian dan/atau Magang

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15, Tuahmadani Tampan
 Pekanbaru, Riau 28293

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor Un.04/F VII/PP.00.9/1835 tanggal 16 Maret 2021 tentang Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan beberapa hal berikut :


1. Berdasarkan surat tersebut, disampaikan bahwa Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau mengajukan Izin Penelitian untuk mahasiswa sebagai berikut:

No.	Nama	NIM	Jurusan
1.	Septiadi Saputra	01870614040	D-III Perpajakan

2. Kegiatan penelitian dan/atau magang dilaksanakan pada tanggal 19 April 2021 s.d. 11 Juni 2021.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis bersedia menerima peserta penelitian dan/atau magang sejumlah satu orang mahasiswa, dengan harapan agar peserta mengikuti semua peraturan yang berlaku pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis.
4. Peserta penelitian dan/atau magang wajib mengikuti protokol kesehatan serta perilaku hidup bersih dan sehat yang berlaku pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis, seperti memakai masker, mencuci tangan sebelum memasuki gedung kantor, melakukan pengecekan suhu tubuh dan memasuki bilik disinfektan menuju pintu masuk kantor, memberi salam tanpa harus berjabat tangan, dll.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Kantor,



Ditandatangani secara elektronik
 Indera Gunawan



USKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15. Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fckonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VIII/PP.00.9/1838/2021 Pekanbaru, 16 Maret 2021 M
Sifat : Biasa 2 Sya'ban 1442 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Laporan Penelitian**

Kepada
Yth. **Ari Nurwahidah, S.E., M.M.**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

N a m a : Septiadi Saputra
NIM : 01870614040
Jurusan : D-III Perpajakan
Semester : VI (Enam)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun laporan penelitian dengan judul: **"Efektivitas Sistem Pelayanan Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Pandemi Covid-19 Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis"**. Sehubungan dengan itu, kami menunjuk saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan laporan penelitian mahasiswa tersebut di atas.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Ejj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1835/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Izin Penelitian**

Pekanbaru, 16 Maret 2021 M
2 Sya'ban 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas nama :

Nama : Septiadi Saputra
NIM. : 01870614040
Jurusan : D-III Perpajakan
Semester : VI (Enam)

bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: **"Efektivitas Sistem Pelayanan Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Pandemi Covid 19 Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis"**. Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dekan,
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

- a. Pengujiannya untuk kepentingan penilaian, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK RIAU
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BENGKALIS**

JALAN JENDERAL SUDIRMAN, KOMPLEK MALL MANDAU CITY, KAV 109, BASEMENT BLOK B03 KEL. BABUSSALAM,
KEC. MANDAU, KAB. BENGKALIS 28764
TELEPON (0765) 94531; (0765) 94217; FAKSIMILE (0765) 92415 SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-440/WPJ.02/KP.11/2021 14 April 2021,
 Status : Biasa
 Substansi : Pemberian Izin Penelitian dan/atau Magang

Kepada : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15, Tuahmadani Tampan
 Pekanbaru, Riau 28293

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor Un.04/F-VII/PP.00.9/1835 tanggal 16 Maret 2021 tentang Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan beberapa hal berikut :

Berdasarkan surat tersebut, disampaikan bahwa Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau mengajukan Izin Penelitian untuk mahasiswa sebagai berikut:

No.	Nama	NIM	Jurusan
1.	Septiadi Saputra	01870614040	D-III Perpajakan

Kegiatan penelitian dan/atau magang dilaksanakan pada tanggal 19 April 2021 s.d. 11 Juni 2021.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis bersedia menerima peserta penelitian dan/atau magang sejumlah satu orang mahasiswa, dengan harapan agar peserta mengikuti semua peraturan yang berlaku pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis.

Peserta penelitian dan/atau magang wajib mengikuti protokol kesehatan serta perilaku hidup bersih dan sehat yang berlaku pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis, seperti memakai masker, mencuci tangan sebelum memasuki gedung kantor, melakukan pengecekan suhu tubuh dan memasuki bilik disinfektan menuju pintu masuk kantor, memberi salam tanpa harus berjabat tangan, dll.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Kantor,



Ditandatangani secara elektronik
Indera Gunawan

BIOGRAFI PENULIS

Penulis lahir di Pekanbaru pada tanggal 28 September 2000. Merupakan Putra dari ayah yang bernama Ilyas dan ibu bernama Irma Suriyanti. Penulis mengawali pendidikan di SD Negeri 010 Mandau pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat pertama SMP Negeri 4 Mandau pada tahun 2012, melanjutkan pendidikan tingkat atas di SMA Negeri 3 Mandau pada tahun 2015, dan di tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis selama 2 bulan yaitu pada bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2020. Untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ini maka penulis mengajukan tugas akhir dengan judul “ **EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PAJAK MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BENGKALIS** ”

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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