

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN PELAYANAN PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BENGKALIS TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH WAJIB PAJAK

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh :

PUTRI ISLAMIYATI ALWI
NIM : 01870624284



PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KAIM

RIAU

2021

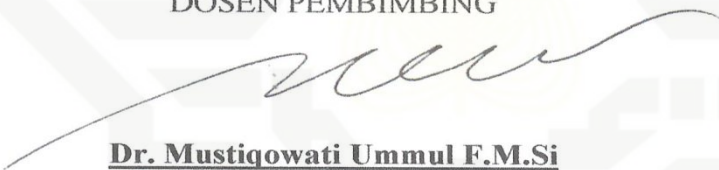
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan 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 : PUTRI ISLAMİYATI ALWI
 Nim : 01870624284
 Program Studi : D3 Administrasi Perpajakan
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Semester : VI (Enam)
 Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA
BENGKALIS TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH WAJIB PAJAK**
 Tanggal Ujian : 10 Agustus 2021

**DISETUJUI OLEH
DOSEN PEMBIMBING**


Dr. Mustiqowati Ummul F.M.Si
NIP. 19791127 200801 2 010

MENGETAHUI

DEKAN


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

KETUA PRODI


Dr. Jhon Afrizal, S.HI.MA
NIP. 19790911 201101 1 003

- 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.



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : PUTRI ISLAMİYATI ALWI
Nim : 01870624284
Program Studi : D3 Administrasi Perpajakan
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Semester : VI (Enam)
Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA
BENGKALIS TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH WAJIB PAJAK**
Tanggal Ujian : 10 Agustus 2021

Disetujui Oleh :

KETUA PENGUJI

Dr. Jhon Arizal, S.HI, M.A
NIP. 19790911 201101 1 003

ANGGOTA

PENGUJI I

Irien Violinda Knggriani SE, M.Si
NIP. 19751106 200710 2 003

PENGUJI II

Dr. Muhamad April, SH, M.Hum
NIK. 130712072

- 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.

ABSTRAK

PELAKSANAAN PELAYANAN PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BENGKALIS TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH WAJIB PAJAK

OLEH :

PUTRI ISLAMİYATI ALWI
01870624284

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis pada bulan Juni s.d Juli 2021. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak untuk melakukan kegiatan perpajakan. Pada masa pandemi Covid-19 saat ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis telah mengoptimalkan penerapan protokol kesehatan untuk mengurangi serta mencegah penyebaran virus Covid-19 dalam kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis. Untuk mendapatkan data dan informasi maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan metode observasi, wawancara dan analisis data. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis telah mengikuti prosedur dan terus meningkatkan pelayanan demi kenyamanan Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan.

Kata Kunci : Pelayanan Perpajakan, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, Wajib Pajak

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.

ABSTRACT

***IMPLEMENTATION OF EMPLOYEE
SERVICE TAX SERVICE OFFICE (KPP) PRATAMA BENGKALIS
TO INCREASING THE AMOUNT OF TAXPAYERS***

BY :

PUTRI ISLAMIYATI ALWI
01870624284

This research was conducted at the Bengkalis Tax Service Office (KPP) in June to July 2021. This research was conducted with the aim of knowing how the implementation of services carried out by the Bengkalis Tax Service Office (KPP) employees in providing services to taxpayers to carry out activities taxation. During the current Covid-19 pandemic, the Bengkalis Pratama Tax Service Office (KPP) has optimized the application of health protocols to reduce and prevent the spread of the Covid-19 virus in activities at the Bengkalis Pratama Tax Service Office. To obtain data and information, this research was completed by observation, interview and data analysis methods. The services provided by the employees of the Tax Service Office (KPP) Pratama Bengkalis have followed procedures and continue to improve services for the convenience of taxpayers in carrying out tax activities.

Keywords : Tax Services, Tax Service Office (KPP) Pratama, Taxpayers



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalaamu'alaikum wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya serta shalawat beriring salam kita hadiahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Terhadap Peningkatan Jumlah Wajib Pajak”**. Adapun penulisan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Studi Program Ahli Madya pada Jurusan D3 Administrasi Perpajakan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas daribantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Teristimewa kepada Ibunda Dewi Guspita dan Ayahanda Aliandi Putra selaku orang tua penulis yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang serta dukungan dan semangat yang selalu ditunjukkan kepada penulis untuk melalui semua hal-hal tersulit yang dialami oleh penulis. Dan adik adik penulis yaitu Puji Fahreza Alwi, Juan Trystan Alwi dan Adiba Ufaira Alwi.



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 mass

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. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.HI, M.A selaku Ketua Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Muslim, S.Sos, M.si selaku Sekretaris Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Alchudri, S.E., CA., M.M., CPA. Selaku Pembimbing Akademis Penulis yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada penulis.
8. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F.M.Si. selaku Pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dan masukan yang sangat banyak kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Univertas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim 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.

11. Teman – teman Prodi D3 Administrasi Perpajakan seangkatan 2018, yang sama-sama sedang berjuang untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Segala kritik dan saran akan sangat bermanfaat dalam melengkapi dan menyempurnakan langkah-langkah selanjutnya demi hasil yang lebih baik lagi. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala bantuan dan kemudahan yang diberikan kepada penulis. Semoga Tugas Akhir ini berguna dan dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, Agustus 2021

Penulis,

PUTRI ISLAMIYATI ALWI
NIM. 01870624284



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR TABEL.....ix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian.....5

1.4 Manfaat Penelitian.....6

1.5 Metode penelitian 6

 1.5.1 Lokasi Penelitian 6

 1.5.2 Waktu Penelitian 6

 1.5.3 Jenis Data 7

 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data 7

 1.5.5 Analisis Data 8

1.6 Sistematika Pembahasan 8

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)

PRATAMA BENGKALIS

2.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak(KPP) Pratama Bengkalis ..10

2.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis..... 12

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 mass
 - 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 mass
 - 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.

2.2.1 Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis	12
2.2.2 Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis	12
2.3 Uraian Tugas dan Fungsi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis	13

BAB III TINJAUAN TEORI DAN TINJAUAN PRAKTEK

3.1 Tinjauan Teori	16
3.1.1 Pengertian Pajak	16
3.1.2 Fungsi Pajak	19
3.1.3 Pengelompokan Pajak	22
3.1.4 Tata cara Pemungutan Pajak	23
3.1.5 Administrasi Perpajakan.....	26
3.1.6 Kedudukan Administrasi Perpajakan	27
3.1.7 Departemen Keuangan	28
3.1.8 Susunan Organisasi Departemen Keuangan.....	28
3.1.9 Kantor Pelayanan Pajak.....	30
3.1.10 Asas Pelayanan Publik	36
3.1.11 Prinsip Pelayanan Publik.....	39
3.1.12 Pelayanan Perpajakan.....	42
3.1.13 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia.....	46
3.2 Tinjauan Praktek	50
3.2.1 Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis	50
3.2.2 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Pada Tahun 2018 s.d 2020	53

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	56
4.2 Saran	56

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.



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Organisasi Kantor Pelayanan Pajak	33
Table 3.2	Perbedaan KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya dan KPP Pratama	34
Tabel 3.3	Layanan Unggulan di KPP Pratama Bengkalis	51
Tabel 3.4	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2018 s.d 2020 di KPP Pratama Bengkalis	54



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 mass
 - 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 mass
- 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

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang di mana pendapatan negara adalah salah satu hal pokok yang sangat dibutuhkan untuk pembiayaan negara, pembangunan fasilitas umum, pembayaran gaji pegawai dan belanja negara. Menurut Adriani (2014:3) “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang berlangsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk menyelenggarakan pemerintah”. Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar saat ini yang merupakan komponen utama penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pajak diharapkan dapat menjadi sumber dana untuk pemerintah yang dapat menangani masalah permasalahan ekonomi di Indonesia mengingat bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia saat ini (Narotama, 2010:54). Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan pembiayaan dan pembangunan nasional. Agar pencapaian pajak di Indonesia bermanfaat sebagai sumber dana untuk pemerintah diharapkan Wajib Pajak taat dalam melakukan pembayarannya. Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk



melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Salah satu usaha untuk mewujudkan pembiayaan dalam pembangunan nasional tersebut berasal dari pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan nasional yang berguna untuk mensejahterakan rakyat. Peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajiban membayar pajak.

Pajak merupakan suatu hal yang wajib untuk dipahami dengan baik, karena pajak sudah menjadi bagian penting dalam perekonomian, namun masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam mentaati peraturan perpajakan. hal itu masih disebabkan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan baik sehingga kurang memahami tentang pajak.

Dalam rangka peningkatan penerimaan pajak, pemerintah dalam hal ini pegawai perpajakan harus melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak atau masyarakat untuk memudahkan Wajib Pajak dalam mengurus dan melaksanakan kegiatan perpajakan. Pelaksanaan pelayanan pegawai pajak kepada Wajib Pajak sebaik-baiknya sangat diperlukan. Didalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak, para Wajib Pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik. Sehingga masyarakat Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Saat globalisasi tidak dapat dihindarkan lagi dan tuntutan rakyat terhadap sistem demokrasi sudah sedemikian kuatnya, maka fungsi aparaturnya (fiskus)

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.

yang menjadi sorotan dan tuntutan masyarakat adalah fungsi pelayanan (Boediono, 2003:80). Tugas aparaturnya (fiskus) saat ini tidak lagi melakukan tugas merampungkan atau menetapkan semua jumlah pajak yang harus dibayar, melainkan melakukan tugas pembinaan, pelayanan, pengawasan dan oenerapan sanksi perpajakan (Sahrul Alam, 2003:4).

Dalam melaksanakan tugas sebagai *public service*, Kantor Pelayanan Pajak mempunyai pelayanan langsung kepada masyarakat yakni kepada Wajib Pajak yang mempunyai kewajiban kepada negara. Oleh karenanya, agar Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakn dengan baik, dituntut adanya pelayanan yang prima dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) beserta pegawainya agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban tersebut dapat berjalan lancar yang pada gilirannya dapat meningkatkan penerimaan negara melalui pajak (Syarif Hidayat, 2004:16).

Di Indonesia sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* sejak reformasi perpajakan padatahun 1983. *Self assessment system* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Waluyo, 2008:64). Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari Wajib Pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut (Supadmi, 2009:73). Menurut (Sumarsan, 2011:6) “ *Self Assesment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab, kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, fiskus hanya mengawasi”. Supadmi



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.

(2009:74) berpendapat bahwa “dianutnya *self assessment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*)”. Secara umum kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak berdasarkan *self assessment system* adalah :

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. Membayar dan melaporkan pajak penghasilan dan pajak lainnya.

Salah satu kewajiban Wajib Pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Kepemilikan NPWP merupakan suatu kewajiban bagi setiap Wajib Pajak apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan semakin banyaknya orang yang memiliki NPWP di Indonesia diharapkan lebih sadar untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.

Namun saat ini masih dikatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dinilai masih rendah. Selain kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan pegawai pajak juga mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Santoso (2008:55) “Pelayanan pegawai pajak merupakan upaya bagaimana cara fiskus atau petugas pajak melayani kepada konsumen/pengguna jasa, sehingga dengan pelayan yang diberikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, konsumen merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya”. Apabila pelayanan pegawai pajak baik maka Wajib Pajak akan merasa dimudahkan dalam proses pelaksanaan pembayaran pajak. Dari hal tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan petugas pajak juga mempengaruhi Wajib Pajak dalam



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.

kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak. Pelayanan pegawai pajak yang baik akan membawa dampak yang baik pula bagi terlaksananya pembayaran perpajakan di Indonesia. Namun saat ini masih ditemukan adanya pelayanan petugas pajak yang masih kurang maksimal atau buruk. Sehingga mempengaruhi jumlah Wajib Pajak yang aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Untuk mengetahui pelayanan yang sudah dilakukan oleh pegawai pajak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak menjadi dasar penulis dalam melaksanakan penelitian dengan judul “ **PELAKSANAAN PELAYANAN PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BENGKALIS TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH WAJIB PAJAK**”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil rumusan masalah yakni :

1. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis terhadap Wajib Pajak?
2. Bagaimanakah peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar dalam 3(tiga) tahu terakhir?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama 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 mass
 - 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. Untuk mengetahui peningkatan jumlah Wajib Pajak dalam 3(tiga) tahun terakhir

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis :

Menambah wawasan tentang peran pelayanan Kantor Pelayanan Pajak terhadap peningkatan jumlah Wajib Pajak.

2. Manfaat bagi pembaca :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sebagai tolak ukur dan referensi untuk penelitian yang berkaitan tentang pelayanan kantor pelayanan pajak terhadap peningkatan jumlah Wajib Pajak.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Duri Provinsi Riau, dengan objek penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis yang berlokasi di Komplek Mall Mandau City Kav. 109 Basement Blok B03, JL. Jend Sudirman, Babussalam, Mandau. Telepon : (0765) 94531. Pos Elektronik : kpp.219@pajak.go.id. akun Twitter : @pajakbengkalis. Akun Instagram : @pajakbengkalis.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu terhitung sejak Juni 2021 hingga Juli 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.

1.5.3 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menurut (Sugiyono 2012:139) menjelaskan Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dilapangan oleh penulis. Data primer yang diperoleh penulis secara langsung melalui wawancara kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis.
2. Menurut (Uma Sukaran, 2011:176) menjelaskan Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang telah ada, berhubungan dengan permasalahan yang diteliti atau data yang tidak langsung diperoleh melalui beberapa dokumen yang sudah tersedia. Data tersebut dalam bentuk catatan, buku-buku dan sebagainya.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Interview (wawancara), yaitu penulis melakukan tanya jawab tentang masalah terkait secara langsung dan terbuka kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. (P. Joko Subagyo, 2011:39).
2. Observasi, yaitu penulis mengamati langsung turun ke lokasi penelitian untuk mengamati secara dekat mengenai masalah yang diteliti.
3. Dokumentasi (Sugiyono, 2015:329) yaitu suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penulisan Tugas Akhir 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.

1.5.5 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara menghubungkan kenyataan yang ada dan dihubungkan dengan teori yang sudah diperoleh dan mendukung, kemudian diambil satu kesimpulan dan diakhiri dengan mengemukakan saran.

1.6 Sistematika Pembahasan

Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan yang diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA BENGKALIS

Dalam Bab ini menjelaskan gambaran umum KPP Pratama Bengkalis, struktur organisasi dan uraian tugas KPP Pratama Bengkalis.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK

Dalam Bab ini berisikan uraian tentang definisi pajak, fungsi pajak, fungsi pajak, pengelompokan pajak, tata cara pemungutan pajak, administrasi perpajakan, kedudukan administrasi perpajakan, departemen keuangan, susunan organisasi departemen keuangan, kantor pelayanan pajak, asas pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, pelayanan perpajakan, peraturan menteri keuangan republic Indonesia,

pelaksanaan pelayanan dan jumlah Wajib Pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis.

BAB IV: PENUTUP

Dalam Bab ini menguraikan hasil dari penelitian serta membuat kesimpulan dan saran.

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 mass
 - 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

KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BENGKALIS

2.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis

Sejak tahun 1983 Direktorat Jenderal 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 dibidang peraturan perundang – undangan dengan menerapkan sistem *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 Pemandangan Lokasi KPP Pratama Bengkalis, KPP Pratama Bengkalis diinstruksikan pindah dari Kantor yang berada di Jalan Puteri Tujuh Nomor 7 kota Dumau ke wilayah Duri Kec. Mandau Kab. Bengkalis, terhitung mulai tanggal 13 September 2013. Pelaksanaan pemindahan dilaksanakan secara bertahap.

Pada saat itu sebagian seksi pada KPP Pratama Bengkalis menempati tanah dan gedung milik Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Duri, sebagian seksi masih berda 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,



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.

selama KPP Pratama Bengkalis belum memiliki gedung perkantoran, KPP Pratama Bengkalis berencana untuk menyewa ruko yang berukuran lebih besar. Saat itu KPP Pratama Bengkalis beralamat di Jalan Lintas Duri – Dumai Km.3 Kel. Balik Alam, Kec. Mandau, Kab. Bengkalis.

Dan pada tanggal 1 Januari 2014, KPP Pratama Bengkalis resmi pindah kembali ke sebuah ruko yang beralamat di Jalan Hangtuah 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 Jenderal 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. Meranti yaitu meliputi kecamatan:

1. Kecamatan Bantan
2. Kecamatan Bengkalis
3. Kecamatan Bukit Batu
4. Kecamatan Mandau
5. Kecamatan Rupal
6. Kecamatan Rupal Utara
7. Kecamatan Pinggir
8. Kecamatan Siak Kecil



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.

9. Kecamatan Bathin Solapan
10. Kecamatan Talang Muandau
11. Kecamatan Bandar Laksamana
12. Kecamatan Tebing Tinggi
13. Kecamatan Merbau
14. Kecamatan Tebing Tinggi Barat
15. Kecamatan Rangsang
16. Kecamatan Rangsang Barat

2.2 Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis

2.2.1 Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis

Visi KPP Pratama Bengkalis yaitu “ menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah 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.

2.2.2 Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis

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 tanggung jawab Direktorat Jenderal 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.

2.3 Uraian Tugas Dan Fungsi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis

Adapun tugas pokok pada masing-masing bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor

Pemimpin serta penanggung jawab yang secara keseluruhan disemua 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 & 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.



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 mass

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.

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
- e. Menerima SPT dan melakukan registrasi Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

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. Pelayann dukungan teknis computer
- g. Pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-filling*
- h. Penyiapan laporan kerja

5. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

- a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan
- b. Pendataan objek pajak
- c. Penilaian objek pajak
- d. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku



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 mass
 - 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.

e. Penerbitan NPWP cabang di KPP yang bersangkutan

f. Himbauan PPN KMS

6. Seksi Penagihan

a. Pelaksana penatausahaan penagihan aktif

b. Penagihan piutang pajak

c. Penundaan dan pengangsuran tunggakan pajak

d. Usulan penghapusan piutang pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

7. Seksi Pemeriksaan

a. Pelaksana penyusunan rencana pemeriksaan

b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan

c. Penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan perpajakan lainnya.

8. 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. Analisa kerja Wajib Pajak

d. Rekonsiliasi dan Wjib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi.

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 IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis sudah dioptimalkan, terutama dimasa pandemi Covid-19 ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama telah menerapkan Protokol Kesehatan sebaik mungkin untuk kenyamanan masyarakat/Wajib Pajak yang berkepentingan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis serta dapat mengurangi maupun mencegah penyebaran Covid-19
2. Jumlah Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi setiap tahunnya mengalami peningkatan yang mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dikarenakan adanya penambahan jumlah pemeriksa pajak

4.2 SARAN

Adapun saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu :

1. Hendaknya pemerintah lebih bekerja keras lagi untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat dalam membangun negeri, terutama dalam hal pembangunan negeri dari pemasukan negara berupa penghasilan dari pajak. Seperti, pemerintah harus lebih meningkatkan lagi sosialisasi mengenai pajak kepada masyarakat dan memberikan bentuk nyata dari pembangunan

fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati oleh masyarakat sebagai bentuk dari penerimaan pajak terhadap pembangun negara.

2. Pelayanan yang diberikan Pegawai Pajak tetap harus selalu ditingkatkan untuk dapat membantu masyarakat/Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan dengan konsisten memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat.



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 PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo.2014.*Pengelolaan pendapatan & Anggaran Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ahmadulloh, 2018, *skripsi*. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak TerhadapKepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.
- Dévano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu.2006. *Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana
- Halim, Abdul, Icuk Rangga Bawono, Amin Dara.2014. *Perpajakan : Konsep, Aplikasi, contoh dan Studi Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hidayat, Nurdin & Dedi Purwana.2017.*Perpajakan:Teori & Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers
- Rahayu, Siti Kurnia.2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Forma*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Mardiasmo.2018. *Perpajak.an Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta : ANDI.
- _____.2008. *Perpajakan Edisi Revisi 2008*. Yogyakarta : ANDI
- Muljono, Djoko.2008. *Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta : ANDI.
- Pandiangan, Liberti.2014.*Administrasi Perpajakan*. Jakarta : Erlangga.
- Resmi,Siti.2017.*Perpajakan : Teori dan Kasus*.Edisi 10. Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Rusjdi, Muhammad.2007. *KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Edisi Keempat*. PT Indeks.

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 mass
- 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 milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Saftian Amrullah, 2011, *skripsi*. Hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) Kudus.

Sutedi, Adrian.2013. *Hukum Pajak*.Jakarta : Sinar Grafika

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

www.pajak.go.id Diakses pada Kamis 30 Juni 2021 pukul 14.00 WIB

<https://eriset.pajak.go.id/> Diakses pada Sabtu 26 Juni 2021 pukul 11.00 WIB

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 pertanyaan Wawancara kepada salah satu Pegawai Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) Pratama Bengkalis :

Narasumber :

Petugas Penerima

Pradipta Rivanda Muhammd

1. Apa yang menjadi layanan unggulan di KPP Pratama Bengkalis?
2. Bagaimana penerapan protokol kesehatan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis?
3. Apakah ada kesulitan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dimasa pandemi ini?
4. Apa yang menyebabkan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi non Efektif?
5. Apa yang menyebabkan jumlah Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi yang aktif pada tahun 2020 menurun dari tahun 2019?

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 mass

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.

Penerapan Protokol Kesehatan dalam pemberian Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama 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.



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 : fekonsos@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University

Sultan Syarif Kasim

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

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.

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/2921/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Tugas Akhir**

Pekanbaru, 01 Juli 2021 M
21 Zulqaidah 1442 H

Kepada
Yth. **Dr. Mustiqowati Ummul F. M.Si.**
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 : Putri Islamiyati Alwi
N I M : 01870624284
J u r u s a n : D-III Perpajakan
S e m e s t e r : 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: **“Peran Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis Terhadap Peningkatan Jumlah Wajib Pajak”**. 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. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial 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 : fekonsos@uin-suska.ac.id

2. UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dianggap sebagai bagian 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3203/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 05 Juli 2021 M
 25 Zulqaidah 1442 H

Kepada
 Yth. Kepala
 Kantor Wilayah
 Direktorat Jenderal Pajak Provinsi Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 247
 Pekanbaru


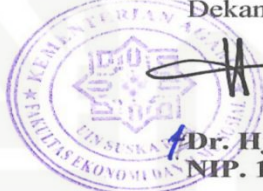
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Putri Islamiyati Alwi
 NIM. : 01870624284
 Jurusan : D-III Perpajakan
 Semester : VI (Enam)

bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: "Peran Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis Terhadap Jumlah Wajib Pajak". 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. Hj. Mahyarni, SE., MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP RIAU

KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BENGKALIS
Jl. Jenderal Sudirman, Komplek Mall Mandau City, Kav 109, Basement Blok B03 Kel. Babussalam, Kec. Mandau
TELEPON (0765) 94531; 94217;; FAKSIMILE (0765) 92415; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

BUKTI PENERIMAAN SURAT (BPS)

Nomor : PEM-05005611/WPJ.02/KP.1103/2021

Tanggal : 16 Juli 2021

Nama	: PUTRI ISLAMİYATI ALWI	NPWP	: 00.000.000.0-219.000
Alamat	: UIN SSQ	KPP Terdaftar	: KPP PRATAMA BENGKALIS
Jenis Permohonan	: Surat Lain-lain	Masa Pajak	: -
Keterangan	: PERSETUJUAN IZIN RISET	Tahun Pajak	: 2021
Jenis Pajak	: Tidak Terdefinisi	Diterima Melalui	: LANGSUNG
Tanggal Terima Surat	: 16 Juli 2021		



PETUGAS PENERIMA,

PRADIPTA RIVANDA MUHAMMAD

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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 mass
 - 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.

BIOGRAFI PENULIS



Putri Islamiyati Alwi lahir di Duri pada tanggal 19 Januari 2000, merupakan Putri dari Bapak Aliandi Putra dan Ibu Dewi Guspita anak pertama dari empat bersaudara. Penulis mengawali pendidikan di SD N 021 Balai Makam Duri pada tahun 2006 – 2012, setelah itu penulis melanjutkan sekolah di SMP N 01 Mandau pada tahun 2012 – 2015, kemudian penulis melanjutkan sekolah di SMK S KORPRI Duri pada tahun 2015 – 2018. Pada tahun 2018 penulis meneruskan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Program Studi D3 Administrasi Perpajakan.

Penulis melakukan penelitian untuk Tugas Akhir di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis selama 2 bulan, yaitu dari bulan Juni 2021 sampai dengan bulan Juli 2021. Untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ini maka penulis mengajukan Tugas Akhir dengan Judul : **“PELAKSANAAN PELAYANAN PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BENGKALIS TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH WAJIB PAJAK”**.