

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.

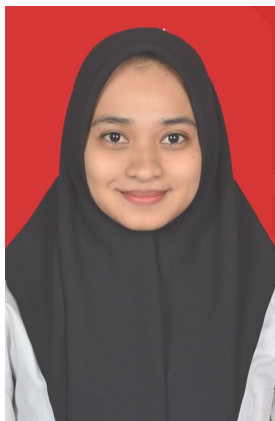
## TUGAS AKHIR

### **SURVEI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH KECAMATAN TAMPAN MELALUI PELAYANAN FISKUS**

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

Oleh :

**YULIANTIKA UTARI**  
**NIM:01870624218**



UIN SUSKA RIAU

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

**2022**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**NAMA** : YULIANTIKA UTARI  
**NIM** : 01870624218  
**PROGRAM STUDI** : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JUDUL** : SURVEI KEPUASAN WAJIB PAJAK DI WILAYAH  
 KECAMATAN TAMPAN MELALUI PELAYANAN  
 FISKUS

Disetujui oleh :

**PEMBIMBING**

Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah, M.Si  
 NIP. 19791127 200801 2 010

**MENGETAHUI**

**DEKAN**

**KETUA PRODI**



Dr. H. Haryani, SE, MM  
 NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. John Afrizal, S.HI, M.A  
 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 umum yang sah.  
 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 : YULIANTIKA UTARI  
NIM : 01870624218  
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
JUDUL : SURVEI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI WILAYAH KECAMATAN TAMPAN  
MELALUI PELAYANAN FISKUS  
TANGGAL UJIAN : 18 JANUARI 2022

Disetujui oleh :  
PANITIA PENGUJI

KETUA

Dr. John Afrizal, S.HI, M. A  
NIP. 19790911 201101 1 003

MENGETAHUI

PENGUJI I

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

PENGUJI II

Abdiana Ilosa, S. AP, MPA  
NIP. 19870716 201503 2 003

**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.





## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuliantika Utari  
NIM : 01870624218  
Tempat/Tanggal Lahir : Minas, 25 July 1997  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Prodi : D3 Administrasi Perpajakan  
Judul Skripsi : Survei Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kecamatan Tampan Melalui Pelayanan Fiksus

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya ilmiah saya sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undang.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Yuliantika Utari

NIM.01870624218

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**

**SURVEI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH  
KECAMATAN TAMPAN MELALUI PELAYANAN FISKUS**

**OLEH**

**YULIANTIKA UTARI**

**NIM.01870624218**

*Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yang beralamat di Jl. SM Amin, Simpang Baru, Kec. Tampan (kec.Bina Widya), Kota Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wajib pajak orang pribadi dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan fiskus. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data primer dan sekunder di peroleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan setiap tahun tidak stabil. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya peningkatan dan penurunan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melakukan penyetoran di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Dapat dilihat juga dari pandangan masyarakat yang masih memandang pajak sebagai suatu hal yang tidak begitu penting. Kurangnya wawasan, informasi oleh pihak pemerintah sebagai pemungut pajak dan juga adanya keraguan dalam diri masyarakat kepada petugas pajak.*

**Kata Kunci : Pelayanan, Fiskus, Kepuasan, Wajib, Pajak**

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

## KATA PENGANTAR



Assalamu a'laikum warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobil'alamin puji syukur atas segala limpahan rahmat, hidayah serta karunia-Nya yang diberkati oleh Allah SWT sehingga penulis diberikan nikmat kekuatan serta kesehatan untuk dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah yaitu tugas akhir. Dan tak lupa pula tuturan shalawat beriring salam kepada Nabi besar Muhammad SAW yang ditulis dengan kebenaran dan izin-Nya dan sebagai cahaya penerang bagi umat-Nya.

Dalam menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (D3) penulis pada Program Studi Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau diperlukan suatu karya Ilmiah berupa tugas akhir. Pada kesempatan ini, penulis menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ Survei Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kecamatan Tampan Melalui Pelayanan Fiskus”. Adapun Karya tulis ilmiah ini dianjurkan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis sadar bahwa pada karya ilmiah ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik segi susunan maupun segi penulisan. Maka demi kesempurnaan tugas akhir ini, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk dapat memberikan kritik dan saran yang baik


**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.

serta bersifat membangun untuk melengkapi dan menyempurnakan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil dengan baik dan benar tanpa adanya support serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian, penulis ingin menyampaikan rasa syukur yang tulus dan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Teruntuk yang teristimewa kepada orang tua yang tercinta penulis yaitu Ayahanda Zulfa Yendri dan Ibunda Nurhayati yang telah merawat, membesarkan dan mendidik penulis sehingga saat ini serta memberikan seluruh motivasi dan dorongan support kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini atas jasa mereka yang tiada hentinya mereka salurkan. Terimakasih banyak atas perhatian Ayah dan Ibu yang banyak memberikan kasih sayang tak terhingga sampai penulis dewasa. Penulis mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada Ayah dan Ibu tercinta atas kasih sayangnya selama ini
2. Bapak Prof Dr. Khairunnas Rajab M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta pembantu rektor I, II, III yang memberikan waktu kepada penulis untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi ini
3. Ibu Dr. Hj. MAhyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta



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.

- pembantu I, II, III yang telah memberikan rekomendasi penulis untuk dapat melakukan penelitian.
4. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.HI, M.A selaku Ketua Jurusan D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  5. Bapak Muslim, S.Sos, M.Si selaku sekretaris Jurusan D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  6. Bapak Khairil Henry, S. E., M.Si.Ak selaku pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan motivasi dan nasihat selama penulis menjadi anak didiknya.
  7. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah, M.Si selaku pembimbing tugas akhir telah yang telah meluangkan waktu dan memberikan nasihat kepada penulis selama bimbingan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
  8. Kepada Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah berjasa dalam memberikan memberikan ilmu pengetahuan dari awal perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir.
  9. Kepada KPP Pratama Pekanbaru Tampan beserta Karyawan Kantor yang telah bersedia meluangkan waktu dalam memberikan informasi-informasi penting demi kemudahan dan kelancaran dalam melakukan penelitian



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.

10. Kepada teman-teman yang sudah menjadi pendengar terbaik dan memberikan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
11. Penulis mengucapkan banyak terimakasih juga kepada seluruh teman-teman program D3 Administrasi Perpajakan angkatan 2018 terkhususnya lokal A Administrasi Perpajakan.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon somoga bimbingan, bantuandan pengorbanan serta keikhlasan hati yang telah diberikan mereka selama ini kepada penulis akan menjadi ladang pahala dan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT, Amii yarabbal'lamin.

Pekanbaru, Januari 2022

Penulis

Yuliantika Utari  
NIM:01870624218

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 ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
2.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan .....	11
2.2 Kedudukan Tipologi, Tugas, dan Fungsi .....	14
2.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan .....	11
2.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	15
2.5 Uraian Tugas KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	16
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK .....</b>	<b>21</b>
3.1 Tinjauan Teori .....	21
3.1.1 Pengertian Pajak .....	21
3.1.2 Fungsi Pajak .....	22
3.1.3 Jenis-Jenis Pajak .....	25
3.1.4 Tarif Pajak .....	26
3.1.5 Asas-asas Pemungutan Pajak .....	27
3.1.6 Syarat Pemungutan Pajak .....	28
3.1.7 Sistem Pemungutan Pajak .....	29
3.1.8 Hambatan Pemungutan Pajak .....	30
3.1.9 Kepuasan Wajib Pajak .....	31

**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.

3.1.0 Pelayanan Fiskus .....	32
3.2 Tinjauan Praktek .....	33
3.2.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan WP OP .....	33
3.2.2 Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Fiskus .....	34
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>36</b>
4.1 Kesimpulan .....	36
4.2 Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Data Wajib Pajak Orang Pribadi KPP .....</b>	<b>2</b>
---	----------



- 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.



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Grafik Wajib Pajak Orang Pribadi KPP .....</b>	<b>3</b>
--	----------



### 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

#### 1.1 Latar Belakang

Era Otonomi daerah ini bagi institusi pelayanan public atau jasa, Wajib pajak merupakan bagian yang dituntut untuk menentukan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah. Dapat dikatakan bahwa wajib pajak mempunyai peran penting terhadap kualitas kegiatan pembayaran pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah. Wajib pajak tidak hanya patuh terhadap pembayaran pajak, tetapi bagaimana pelayanan publik atau jasa memberi kepuasan kepada wajib pajaknya. Karena hal inilah maka perlu diketahui bagaimana kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak yang ada. Dalam hal ini semakin meningkatnya pendapatan yang diterima oleh pemerintah daerah harus diimbangi pula dengan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pihak yang terkait dalam pembayaran pajak.

Upaya meningkatkan kepuasan wajib pajak memang menjadi target di banyak daerah. Kunci untuk meraih kesuksesan adalah keberhasilan dalam memahami keinginan dan kepuasan wajib pajak, sehingga KPP dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan nilai tambah akan pelayanan bagi para wajib pajak.

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara sendiri harus lebih



#### 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.

giat dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan.

Kepuasan wajib pajak harus diperhatikan karena kepuasan merupakan tingkat perasaan wajib pajak yang diperolehnya setelah wajib pajak melakukan sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan wajib pajak merupakan perbedaan antar yang diharapkan wajib pajak. Sejalan dengan kesadaran kualitas pelayanan menjadi suatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk peningkatan pendapatan daerah.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada orgnisasai itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik adalah sebuah keseharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan.

Kepuasan masyarakat atau wajib pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variable yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

**Hak Cipta Dilindungi 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fiskus adalah Individu atau badan yang bertanggung jawab untuk memungut pajak atau menyumbang kepada pembayar pajak. Pajak yang dikumpulkan oleh otoritas pajak nantinya akan digunakan untuk pengeluaran rutin dan pembangunan nasional, dan akan digunakan untuk membantu kontrol pemerintah. Petugas pajak yang berwenang adalah Sekretaris pajak, Sekretaris bea cukai, Gubernur, walikota Bupati, atau karyawan yang ditunjuk untuk menerapkan undang-undang Perpajakan.

Terkait dengan hal tersebut, kepuasan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP OP</b>	<b>Jumlah Penerimaan WPOP (Dalam Jt)</b>	<b>Jumlah WPOP yang melakukan Penyetoran</b>	<b>Jumlah WPOP yang tidak melakukan penyetoran</b>
2017	165,578	98	7,864	157,714
2018	176,891	77	7,337	169,554
2019	187,157	88	8,616	178,541
2020	215,212	69	6,468	208,744
2021	224,604	66	5,339	219,265

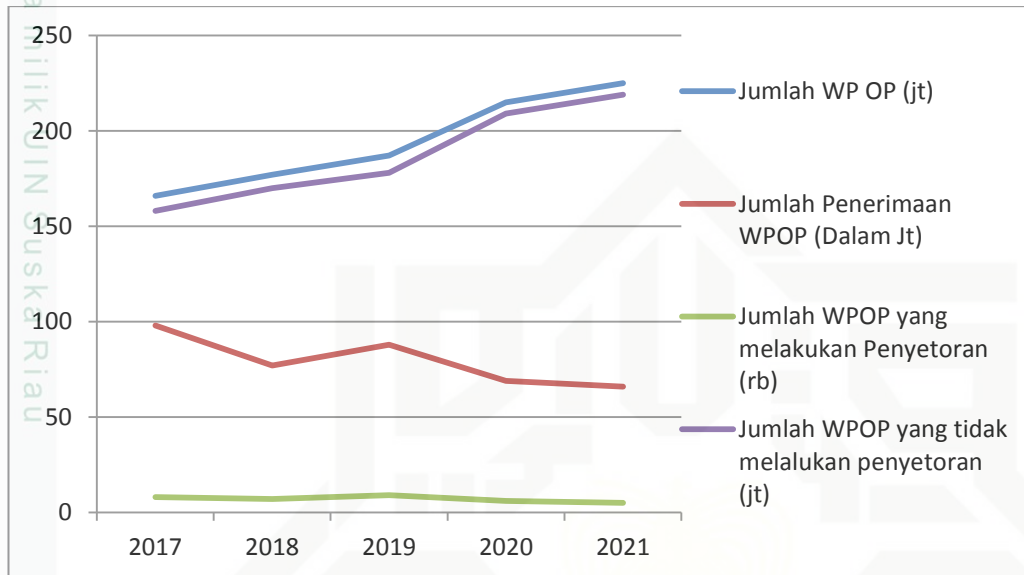
Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru



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.

**Gambar 1.1**  
**Grafik Statistik Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan**



Berdasarkan data yang telah diterbitkan oleh KPP Pratama Pekanbaru Tampan dapat dilihat bahwa kepuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan setiap tahun tidak menentu. Hal tersebut dilihat dari adanya peningkatan dan penurunan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan penyetoran.

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut, maka peneliti ingin meneliti “Survei Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kecamatan Tampan Melalui Pelayanan Fiskus”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Topik yang penulis bahas pada makalah ini perlu diberikan rumusan masalah agar lebih memudahkan dan tidak terjadi kesalahpahaman dalam menjawab permasalahannya . Berdasarkan Latar Belakang masalah yang penulis berikan ada

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.

beberapa rumusan sebagai pertanyaan dalam masalah ini, berikut rumusan masalah dari xcmakalah ini :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan wajib pajak orang pribadi atas Pelayanan Fiskus di wilayah Kecamatan Tampan?
2. Apakah pelayanan fiskus sudah baik atau tidak dimata masyarakat diwilayah kecamatan tampan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari permasalahan ini sesuai dari rumusan masalah yang telah disampaikan. Hal tersebut untuk memudahkan hal yang harus dilakukan berdasarkan masalah yang akan dibahas. Berikut tujuan dari permasalahan makalah ini :

1. Untuk Mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak orang pribadi atas Pelayanan Fiskus di wilayah Kecamatan Tampan.
2. Untuk Mengetahui pelayanan fiskus sudah baik atau tidak dimata masyarakat diwilayah kecamatan Tampan

### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penilitian adalah :

1. Bagi mahasiswa , untuk mengetahui dan menambah wawasan tentang Pengaruh pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib pajak orang pribadi di wilayah kecamatan Tampan. Dan sebagai referensi bagi penulis lainnya dimasa yang akan datang.
2. Bagi penulis, sebagai bahan Tugas Akhir pada program studi D3 Admnistrasi Perpajakan dalam memahami Pengaruh Layanan Fiskus

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 Melalui Kepuasan Wajib pajak orang pribadi di wilayah kecamatan Tampan.

## 1.5. Metode Penelitian

Metode penulisan penelitian yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan yang beralamat di Jalan SM. Amin/Ring Road Arengka Pekanbaru Riau, Telepon (0761) 40836.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2021 sampai Desember 2021.

### 1.5.3 Jenis Data

Jenis data yang penulis kumpulkan dalam menulis penelitian ini :

#### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh oleh penulis secara langsung melalui wawancara kepada pegawai dan staf Kantor Pelayan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan terutama kepada kepala seksi pelayanan dan kepada seksi pengawasan dan konsultasi (waskon) yang berkaitan dengan masalah penelitian penulis.

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

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data penulis yang diperoleh dalam bentuk laporan, catatan-catatan, buku-buku dan dokumen-dokumen yang terkait dengan masalah penelitian melalui KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam melakukan penulisan laporan ini adalah dengan dua cara sebagai berikut :

a. Dokumentasi

Pengambilan data yang berupa data dari kantor pelayanan pajak Pratama Pekanbaru Tampan yang berkaitan Survei Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kecamatan Tampan melalui Pelayanan Fiskus.

a. Wawancara

Metode wawancara atau Tanya dilakukan secara langsung dengan pegawai atau petugas pajak untuk mendapatkan data atau informasi yang berguna dalam menyusun Tugas Akhir.

1.5.5 Analisis Data

Setelah data-data yang sudah dikumpulkan tersusun secara sistematis, maka penulis melakukan analisis terhadap masalah yang terkait. Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan pendekatan yang tidak dinyatakan dengan angka-angka tetapi dengan deskripsi saja dan membandingkan antara realisasi yang sesungguhnya dengan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan.



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.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan urutan yang saling berkaitan di dalam sebuah penulisan dengan tujuan agar karya tulis mudah dipahami dan dimengerti sehingga mencapai tujuan dan sasarannya. Dalam penulisan tugas akhir ini bahasan yang akan diuraikan terbagi menjadi beberapa bagian atau bab-bab sebagai berikut.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab 1 ini penulis menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian metode penelitian dan sistematika penulisan dari penelitian penulis.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA PEKANBARU TAMPAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan yang berisi tentang sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasinya, uraian tugas, wilayah kerja dan sumber daya/aparatur KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

### **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang teori-teori dan menjelaskan tentang tinjauan teoritis dan masalah penelitian

## **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, kemudian dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## **DAFTAR PUSTAKA**

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

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 2.1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

Sejarah berdirinya kantor pelayanan pajak Pratama Pekanbaru Tampan KPP Pratama (keputusan Menteri keuangan republic Indonesia Nomor : 473/kmk.01/2004 tentang perubahan lampiran I,II,III,IV dan V keputusan menteri keuangan Nomor 443/KMK.01/2011 tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah Direktorat jendral pajak,kantor pelayanan pajak, kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan, kantor pemeriksaan dan penyidikan pajak, dan kantor penyuluhan dan pengamatan potensi perpajakan sebagaimana telah diubah dengan keputusan menteri keuangan nomor 519/kmk.01/2004 tanggal 13 Oktober KPP Pratama pekanbaru Tampan dengan terbitnya peraturan menteri keuangan nomor 67/pmk.01/2008 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri keuangan nomor 132/pmk.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak tanggal 6 Mei mulai beroperasi berdasarkan keputusan Direktur Jenderal pajak pada nomor KEP-95.PJ.2008 tentang penerapan Organisasi.

Tata kerja dan saat mulai bereoprasinya kantor wilayah Direktorat Jendral pajak Nangroe Aceh Darussalam dan kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatra Utara II, serta kantor palayanan pajak pratama atau kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan dilingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral pajak Sumatra Utara I, Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Riau dan kepulauan Riau. Kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Kalimantan Timur dan

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.

kantor wilayah Direktorat Jendral pajak Sulawesi Selatan, Barat, dan tenggara mulai tanggal 27 Mei berubah nama KPP menjadi KPP Pratama berdasarkan peraturan menteri keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja Instansi Vertikal Direktorat jendral pajak tanggal 6 Mei Gedung-gedung mulai Desember 2005 diresmikan.

## 2.2. Kedudukan Tipologi, Tugas, dan Fungsi

### 2.2.1. Tipologi

Perubahan yang terjadi di KPP Pratama Tampan DJP yang menerapkan sistem administrasi perpajakan modern antara lain adalah organisasi yang berdasarkan fungsi, bukan berdasarkan jenis pajak.

KPP Pratama merupakan integrasi dari tiga kantor operasional DJP, yaitu: Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Kantor Pemeriksaan dan penyidikan Pajak (Karipka). Dengan demikian, dengan beroperasinya KPP Pratama, wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dalam satu kantor. Berbeda dengan KPP WP Besar dan KPP Madya yang hanya mengadministrasikan sebagian kecil WP Badan dengan Skala besar dan menengah, KPP Pramata akan menangani WP badan kelas menengah kebawah yang jumlahnya mencapai ribuan, WP Orang Pribadi dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea perolehan Hak asas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Hak Cipta Diindungi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pembentukan KPP Pratama Tampan sendiri tidak dimaksud untuk meningkatkan penerimaan melalui pengawasan yang intensif, dan kepada perluasan jangkauan pekayanan perpajakan, ekstensifikasi WP Orang Pribadi serta peningkatan citra DJP di mata masyarakat luas.

KPP Pratama Tampan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dengan karakteristik-karakteristik anatar lain: organisasi yang berdasarkan fungsi, sistem informasi yang terintegrasi, sumber daya yang kompeten, sarana kantor yang memadai dan tata kerja yang transparan. Sistem hukum pajak sebagai hukum publik yaitu sifatnya yang sangat dinamis mengikuti perkembangan lingkungannya, seperti politik, ekonomi, praktis bisnis, dan lain sebagainya. Diharapkan, dengan pnggabungan kedua sistem tersebut akan tercipta suatu sistem informasi yang akan membawa dampak pada peningkatan pelayanan, mempermudah pengawasan, dan optimalisasi pemanfaatan data. Disisi lain, sumber daya manusia dalam kantor ini telah menerapkan kode etik yang ketat yang diimbangi dengan pemberian remunerasi yang lebih baik.

Setiap pegawai yang akan di tempatkan dikantor yang telah menerapkan administrasi modern wajib menandatangani pernyataan kesanggupan melaksanakan kode etik pegawai. Pada KPP Pratama terdapat petugas *Account Representative* (AR) yang siap melayani dan memberikan konsultsai kepada waji pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dapat menghubungi



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.

AR baik secara langsung bertatap muka, ataupun melalui telepon, faximile maupun *e-mail*. Disamping itu, AR juga bertugas untuk mengawasi kewajiban perpajakan Wajib pajak secara intensif.

### 1. Tugas

KPP Pratama Pekanbaru Tampan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib pajak dibidang pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak penjualan atas Barang Mewah, Pajak tidak langsung lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 2. Fungsi

Dalam Pasal 58, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi: pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan, penetapan dan penertbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib pajak, pelaksanaan ekstensifikasi, pembetulan ketetapan pajak pengurangan pajak Bumi dan Bangunan serta Bea perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelaksanaan adminitrasi Kantor.

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.

### 2.3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

Adapun yang terjadi Visi dan Misi di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara umum dimana termasuk didalamnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan adalah sebagai berikut :

#### 1. Visi

Menjadi unit kerja penghimpunan penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

#### 2. Misi

Melaksanakan tugas pokok dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mendukung penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

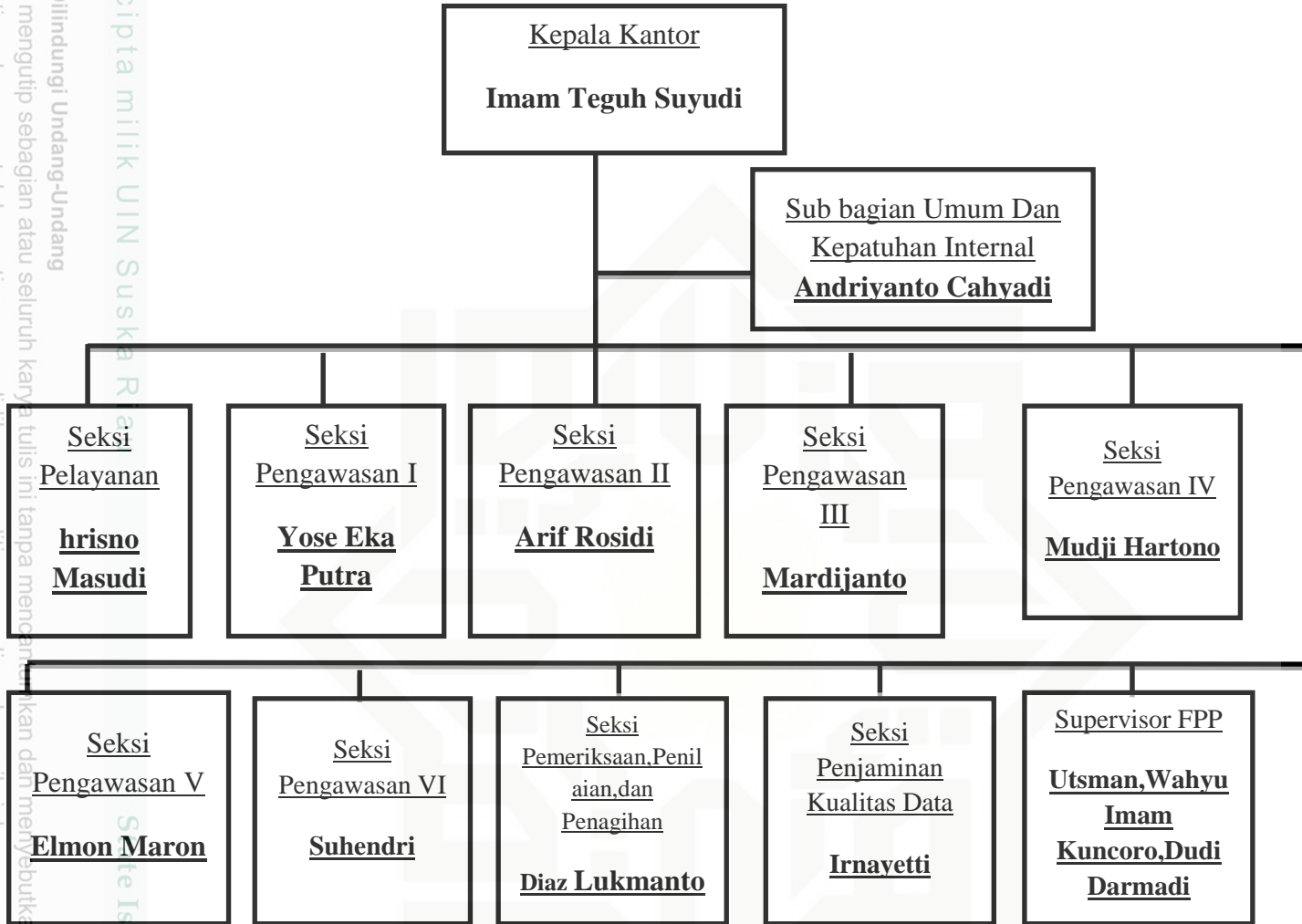
- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil.
- b. Pelayanan berbasis teknologi moder untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
- c. Aparatur pajak yang berintegrasi, kompeten dan professional; dan
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis manajemen kinerja.



2.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Bagian 2.1

Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p  
 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

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

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.

## 2.5 Uraian Tugas KPP Pratama Pekanbaru Tampan

### a. Kepala kantor

Mengkoordinasikan penyusutan rencanakerja kantor pelayanan pajak sebagai bahan penyusunan rencana strategis kantor wilayah.

Mengkoordinasikan apengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu. Mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut kesepahaman sesuai arahan kepala kantor wilayah. Mengkoordinasikan rencana pencairan data strategis dan potensi dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan. Mengkoordinasikan pengolahan data guna menyajikan informasi perpajakan.

### b. Sub bagian Umum

Mengkoordinasikan tugas pelayanan sekretarian dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas kantor pelayanan pajak.

### c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Melakukan pengumpulan, Pencarian, dan pengelolaan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian pajak bumi dan bangunan dan Bea perolehan Hak atas bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teksi computer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.


**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.

**d. Seksi Pelayanan**

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengelolaan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

**e. Seksi Penagihan**

Adapun tugas seksi penagihan:

Membuat keputusan atas permohonan angsuran / penunda pembayaran piutang pajak dari wajib pajak, Memberi surat teguran (ST), Penerbitan surat perintah penagihan sengketa terhadap wajib pajak tertentu (wajib pajak yang mempunyai edikad baik untuk melakukan pembayaran pajak) Pemeriksaan dalam rangka penagihan, Menerbitkan surat paksa (SP), Membuat surat permintaan pemblokiran rekening bank wajib pajak (apabila wajib pajak memiliki rekening bank), Menerbitkan Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP), Membuat daftar usulan penghapusan pajak yang kadaluwarsa penagihan pajak, Menjawab permintaan konfirmasi tunggakan pajak dari KPP lain apa bila ada permohonan permintaan, Membuat usulan pencegahan dan penyandaran terhadap WP tertentu (wajib pajak yang mempunyai edikad baik untuk melakukan pembayan pajak, melunasi pajak yang akan berangkat keluar negeri), Penerbitan surat permintaan jadwal waktu dan Tempat Lelang, Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP).



**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.

**f. Seksi pemeriksaan**

Mempunyai tugas melakukan puyusan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan atau pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

**g. Seksi Ekstensifikasi**

Prosedur seksi ekstensifikasi perpajakan

- Tata cara pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian lapangan.
- Tata cara pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian kantor.
- Tata cara pemrosesan dan penata usaha dokumen masuk.
- Tata cara penerbitan surat himbauan untuk NPWP.

Cara pencairan data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan bank data perpajakan.

- Tata cara penyelesaian mutasi sebagai objek dan subjek pajak PBB
- Tata cara pelaksanaan penelitian individual objek PBB.
- Tata cara penyelesaian mutasi seluruh objek dan subjek PBB.
- Tata cara pemeliharaan data objek dan subjek pajak PBB.
- Tata cara pembentukan / penyempurnaan.
- Tata cara pembuatan daftar biaya komponen bangunan.

**h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I.II.III.IV**

Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusutan profil wajib pajak, analisis kerja

**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.

wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding seksi pengawasan dan konsultan.

**i. Seksi Fungsional**

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**2.6. Wilayah Kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan**

Peraturan menteri Keuangan No 67/PMK.01/2008 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak, angka 43: Wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah daerah administrasi pemerintah dari 5 kecamatan dan 24 kelurahan yang ada di kota Pekanbaru Provinsi Riau sebagai berikut :

1. Kecamatan Tampan (Bina Widya)
  - a. Kelurahan Tuah Karya
  - b. Kelurahan Delima
  - c. Kelurahan Simpang Baru
  - d. Kelurahan Sidomulyo Barat
2. Kecamatan Payung Sekaki
  - a. Kelurahan Tampan
  - b. Kelurahan Labuh Baru Barat
  - c. Kelurahan Air Hitam
  - d. Kelurahan Labuh baru Timur

**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.

3. Kecamatan Marpoyan Damai
  - a. Kelurahan Tangkerang Barat
  - b. Kelurahan Tangkerang Tengah
  - c. Kelurahan Wonorejo
  - d. Kelurahan Sidomulyo Timur
  - e. Kelurahan Maharatu
4. Kecamatan Bukit Raya
  - a. Kelurahan Simpang Tiga
  - b. Kelurahan Tangkerang Labui
  - c. Kelurahan Tangkerang Utara
  - d. Kelurahan Tangkerang Selatan
5. Kecamatan Sukajadi
  - a. Kelurahan Kampong Tengah
  - b. Kelurahan Kampong Melayu
  - c. Kelurahan Kedung Sari
  - d. Kelurahan Harjo Sari
  - e. Kelurahan Sukajadi
  - f. Kelurahan Pulau Karam

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.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Melalui penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan dan dijelaskan oleh penulis pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa kepuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan tidak stabil. Wajib pajak yang melakukan penyetoran setiap tahun tidak meningkat, sedangkan jumlah wajib pajak yang tidak melakukan penyetoran setiap tahun semakin meningkat. Ini disebabkan oleh adanya masyarakat yang masih memandang pajak sebagai suatu hal yang tidak begitu penting. Kurangnya wawasan, informasi, dan sosialisasi oleh pihak pemerintah sebagai pemungut pajak dan juga adanya keraguan dalam diri masyarakat kepada aparat haruslah dapat diatasi agar terciptanya perpajakan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan, maka saran yang diberikan adalah upaya yang dapat dilakukan untuk membangun kesadaran pajak bagi masyarakat adalah memberikan program pelayanan yang baik kepada wajib pajak, prosedur yang sederhana dan memudahkan bagi wajib pajak. Seperti yang telah dilakukan oleh negara-negara maju seperti Amerika, Jepang, dan Australia yaitu menanamkan kesadaran pajak sejak dini. Hal-hal yang dapat dilakukan misalnya kampanye, iklan layanan masyarakat ataupun dengan memberikan pendidikan sadar pajak melalui institusi pendidikan. Layanan dan komunikasi yang baik juga harus ditingkatkan agar para wajib pajak dapat kemudahan. Selain

itu, sanksi pidana yang tegas juga harus ditunjukkan oleh direktorat jenderal pajak selaku badan yang menerapkan berbagai urusan kebijakan dan standarisasi teknis perpajakan agar menjadi pengingat bagi wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya

#### 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.





## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Sumber Buku :

- Prof. Dr. Rochmat Soemitro,SH. 2013. Asas-asas Perpajakan  
Prof. Dr.P.J.A Andriani, 2014 dalam buku Perpajakan Indonesia  
Siti Resmi, 2017tentang Jenis Pajak  
Waluyo, 2017. Perpajakan Indonesia, Jakarta : Salemba Empat  
Mardiasmo, 2016. Hambatan Pemungut Pajak  
Buediono, 1999. Pelayanan Fiskus  
Catharina Vista Okta Frida, menurut Adam Smith, 2020. Hukum Pajak Indonesia

### 2. Sumber Undang-Undang

- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang No.6 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

### 3. Sumber Internet

- Jakarta Selatan, Pipit Awwalina Farihin Yadinta, 2018. Kualitas Pelayanan Fiskus.(<http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jrap/article/download/186/61/>)Diakses pada 2 Desember 2018.

### 4. Sumber Penelitian Terdahulu

- Aufa Fauzia. 2019. *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Timur*. Universitas Medan Area  
Muh.Nasrul Khair. 2018. *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak*. Universitas Muhammadiyah Makassar.  
Lastri, Vince Ratnawati, Novita Indrawati. 2018. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Pekanbaru Tampan)*. Universitas 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.

**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.

## LAMPIRAN

Daftar pertanyaan wawancara secara langsung dengan bagian Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sebagai berikut :

- 1) Upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam pelayanan fiskus
- 2) Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap WP OP
- 3) Bagaimana cara mengetahui kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap pelayanan fiskus?
- 4) Apakah kepuasan wajib pajak orang pribadi mempengaruhi pembayaran pajak?
- 5) Bagaimana pandangan masyarakat terhadap pelayanan fiskus?