PELAYANAN APARATUR PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MENGISI DAN MENYAMPAIKAN SPT

PPh PASAL 21

(Studi Kasus KPP Pratama Makassar Barat)

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Gelar
Ahli Madya Perpajakan Program Studi D-III Perpajakan

Oleh :

PUPUT ANGGRENY

105751103916

PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2019

PELAYANAN APARATUR PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MENGISI DAN MENYAMPAIKAN SPT

PPh PASAL 21

(Studi Kasus KPP Pratama Makassar Barat)

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Gelar Ahli Madya Perpajakan Program Studi D-III Perpajakan

Oleh :

PUPUT ANGGRENY

105751103916

PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2019

MOTTO

“ Jika Kamu Ingin Hidup Bahagia, Terikatlah Pada Tujuan, Bukan Orang Atau Benda”.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PRODI D-III PERPAJAKAN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian	:"Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh Pasal 21".
Nama Mahasiswa	: Puput Anggreny
No. Stambuk/NIM	: 105751103916
Program Studi	: D-III Perpajakan
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah diujiakan dihadapan tim penguji KTI pada hari Senin 27 September 2019.

Makassar, September 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr.Buyung Romadhoni.SE.,M.Si	**Dr.Rustan.SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA**
NIDN: 0028087801	**NIDN: 0901126503**

Mengetahui,

Dekan,	Ketua Program Studi
Ismail Rasulong, SE., MM	**Dr. H.Andi Rustam,SE.,MM.,Ak.,CA.,CPA**
NBM. 903 078	**NBM. 116 5156**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PRODI D-III PERPAJAKAN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah atas Nama Puput Anggreny, Nim : 105751103916 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Karya Tulis Ilmiah (KTI) berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0005/SK-Y/61403/091004/2019 M/ 1440 H, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Ahli Madya Perpajakan** pada program studi D-III Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 27 Muharram 1441 H
27 September 2019

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE., MM (.....)
   (Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong SE.,MM (.....)
   (Dekan Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. H. Agus Salim HR, SE., MM (.....)
   (WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :1. Dr.H.Andi Rustam,SE.,MM Ak.,CA.,CPA (.....)
   2.Dr. H. Agus Salim HR, SE., MM (.....)
   3. Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
   4. Andi Arman.SE.,M.Si.,Ak.,CA (.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903 078

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PRODI D-III PERPAJAKAN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Puput Anggreny

No.Stambuk :105751103916

Program Studi : D-III Perpajakan

Dengan Judul :"Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh Pasal 21".

Dengan ini menyatakan bahwa :

Karya Tulis Ilmiah yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, September 2019
Yang membuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
5B506AHF025464635
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Puput Anggreny

Diketahui Oleh :

Pembimbing I

Dr.Buyung Romadhoni.SE.,M.Si
NIDN: 0028087801

Pembimbing II

Dr.Rustan.SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA
NIDN: 0901126503

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada hanti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan Tugas Akhir Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh Pasal 21”.

Tugas Akhir Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Diploma (D3) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Trimo dan ibu Ajek Sejati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. H. Andi Rustam, SE., MM., Ak., CA., CPA, selaku Ketua Prodi Perpajakan.
4. Bapak Dr. Buyung Romadhoni. SE., M.Si, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Karya Tulis Ilmiah (KTI) dapat diselesaikan.
5. Bapak Dr. Rustan, SE., M.Si., Ak., CA., CPA., Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) hingga seminar hasil.
6. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Perpajakan (D3) angkatan 2016 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

8. Terima kasih kepada pimpinan KPP Pratama Makassar Barat, Bapak Hermansjah Indradjaja yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.

Mudah-mudahan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fisabilil Haq fastabiqul Khairat, Wassalamu Alaikum Wr.Wb

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRAK

PUPUT ANGGRENY, 2019. ***Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh Pasal 21***, Karya Tulis Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi D-III Perpajakan Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I oleh Buyung Romadhoni dan pembimbing II oleh Rustan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam mengisi dan menyampaikan SPT PPh Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak dalam hal pengisian dan penyampaian SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sudah terpenuhi. Aparatur pajak melayani wajib pajak dengan sopan, ramah, membantu wajib pajak pada saat mengalami kesulitan dengan memberikan solusi dan masukan, cepat tanggap terhadap masalah-masalah yang dihadapi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, Wajib Pajak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRACK

PUPUT ANGGRENY, 2019. The Service Of The Tax Apparatur To The Satisfaction Of Taxpayer In Filling and Submit The SPT PPh Pasal 21, *Scientific Papers Of The Faculty Of Economics and Taxation D-III Study Program Business at the Muhammadiyah University of Makassar. Guided by counselor I by Buyung Romadhoni and counselor II by Rustan.*

This study aims to find out how the service of the tax apparatur to the satisfaction of taxpayer in filling and submit the SPT PPh Pasal 21 at the West Makassar Pratama Tax Office.

This research is a type of qualitative descriptive research. The results showed that the satisfaction of taxpayer for the service provided by the tax apparatur in terms of filling in and submit the SPT at the west Makassar Pratama tax service office has been fulfilled. Tax apparatur serves taxpayer politely, friendly, helping taxpayer when experiencing difficulty by providing solutions and input, responsive to the problems faced by taxpayer, so that taxpayer feel very satisfied with the service provided.

Keywords: Service, Satisfaction, Taxpayer

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL ..... **i**

HALAMAN SAMPUL ..... **ii**

MOTTO HIDUP ..... **iii**

HALAMAN PERSETUJUN ..... **iv**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **v**

SURAT PERNYATAAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK BAHASA INDONESIA ..... **ix**

ABSTRACT ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN TEORI **6**

2.1 Landasan Teori 6

2.1.1 Pelayanan Publik 6
2.1.2 Pengertian Pajak 7
2.1.3 Surat Pemberitahuan Pajak 13
2.1.4 Pajak Penghasilan PPh 21 20

2.2 Kerangka Konseptual 24

2.3 Metode Penelitian.....25

2.3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian 26
2.3.2 Jenis dan Sumber Data 26
2.3.3 Teknik pengumpulan Data.....26
2.3.4 Populasi dan Sampel.....27
2.3.5 Metode Analisis 27

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 28

3.1 Profil Instansi.....28

3.1.1 Sejarah Singkat.....28
3.1.2 Visi dan Misi 31
3.1.3 Struktur Organisasi.....35

3.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan 40

3.2.1 Pelayanan Aparatur Pajak Dalam Hal Pengisian Dan Pelaporan SPT PPh Pasal 21 41
3.2.2 Kinerja Aparatur Pajak Dalam Melayani Wajib Pajak.....42
3.2.3 Penanganan Pelayanan Perpajakan 43
3.2.4 Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di KPP Makassar Barat.....47

BAB IV PENUTUP 49

4.1 Kesimpulan.....49

4.2 Saran.....49

DAFTAR PUSTAKA.....51

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Nomor Halaman

3.2 Data WP Terdaftar dan Terlapor 44
3.2 Jadwal Pelayanan KPP Pratama Makassar Barat..... 47

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR GAMBAR

Nomor Halaman

2.2 Kerangka Konseptual 24
3.1 Struktur Organisasi 35

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap masyarakat. Negara Indonesia menempatkan perpajakan sebagai peran serta kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotongroyongan nasional sebagai peran serta aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Selain itu pajak juga salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Pajak merupakan wujud dari peran serta masyarakat dalam mendukung pembangunan maupun perekonomian di Indonesia, tanpa adanya masyarakat tidak mungkin ada suatu pajak. Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan negara dengan tujuan untuk mensejaterahkan rakyat, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada pembayar pajak. Pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara disamping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak.

Berdasarkan data dari KPP Pratama Makassar Barat yang menunjukkan jumlah wajib pajak hingga tahun 2018 mencapai 100.510 wajib pajak. Namun, jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat

Pemberitahuan Pajak (SPT) Tahunannya hanya 30.342 wajib pajak. Oleh karena itu untuk membantu peningkatan pencapaian target tersebut, peranan fiskus di dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sebaik-baiknya sangat diperlukan. Di dalam dunia usaha yang mana pelanggannya adalah para konsumen, maka di dalam organisasi Direktorat Jendral Pajak (DJP), 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 meningkatkan penerimaan pajak. Wajib pajak dapat menikmati pelayanan yang baik, jika kebutuhan dan harapannya dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil kepuasaan para wajib pajak atas pelayanan aparat pajak maka pimpinan harus melakukan koreksi atas kinerja yang ditunjukan selama ini.

Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai publik *service*, mempunyai pelayanan langsung kepada masyarakat yakni kepada wajib pajak yang mempunyai kewajiban kepada Negara. Oleh karenanya, agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, dituntut adanya pelayanan yang prima dari Kantor Pelayanan Pajak beserta fiskusnya agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban tersebut dapat berjalan dengan lancar yang pada gilirannya dapat meningkatkan penerimaan negara melalui pajak.

Pelayanan yang dilakukan fiskus terhadap wajib pajak adalah dalam hal melayani pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan

Pajak (SPT). Mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara benar, lengkap, jelas, dan serta menandatangani dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak dengan tepat waktu merupakan kewajiban setiap wajib pajak sebagaimana tercantum dalam pasal 3 dan 4 Undang-undang Ketentaun Umum Perpajakan (KUP) No.16 Tahun 2000 .

Surat Pemberitahuan pajak ini sangat penting, Menurut UU RI Nomor 9 Tahun 1994 Surat Pemberitahuan pajak berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnnya terutang. Selain itu Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) berperan sebagai sarana pelaporan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Jika seandainya wajib pajak tersebut tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang sehubungan dengan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) akan dikenakan sanksi administrasi dan atau sanksi pidana seperti yang tercantum dalam pasal 39 ayat 1a Undang-undang No. 6 Tahun 1983.

Mengisi dan menyampaiakn Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) sebagaimana mestinya merupakan hal yang mudah, akan tetapi pada faktanya masih banyak wajib pajak yang belum melakukan hal ini. Dalam hal ini pihak Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak yang menangani wajib pajak secara langsung harus benar-benar kreatif

dan bekerja keras dalam memberikan pelayanan yang prima agar jumlah wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakan semakin meningkat.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap hubungan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan diperlukan komitmen pemberi pelayanan (aparatur perpajakan).

Berdasarkan uraian diatas dan menyadari betapa pentingnya pelayanan kepada masyarakat, maka penulis mencoba memfokuskan permasalahan pada masalah pelayanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) PPh Pasal 21. Berkaitan dengan hal itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh Pasal 21".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, peneliti ingin mengetahui: "Bagaimana Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh Pasal 21 ?".

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh Pasal 21?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan acuan untuk menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain mengenai Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh Pasal 21.

2. Praktis

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan atau masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat dalam memberikan pelayanan yang prima agar wajib pajak merasa terpuaskan.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Lukman ,2013).

Berdasarkan undang-undang No 25 tahun 2009, bahwa apa yang disebut sebagai pelayanan publik adalah, kegiatan atau rangkain kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di selenggarakan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan *public* sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari devinisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah Negara ataupun daerah guna

memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

1. Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kotler (2010) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Gerso Ricard (Dalam Sudarsito 2010) menyatakan bahwa "Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui".

Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi . Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak.

2.1.2 Pengertian Pajak

Undang-Undang No 16 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah Konstribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat

timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Rochmat Soemitro dalam (Mardiasmo, 2016) pajak adalah iuran atau pungutan rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada negara dengan imbalan yang diberikan secara tidak langsung (umum) oleh pemerintah, gunanya untuk membiayai kebutuhan pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan dapat digunakan sebagai sarana untuk mengatur di bidang sosial ekonomi.

1. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran. Fungsi pajak dapat dibedakan menjadi 2 yaitu :

a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi anggaran disini adalah pajak sebagai alat untuk memenuhi biaya-biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahnnya. Maka pengenaan pajak dipandang dari sudut ekonomi

harus diatur sebaik-baiknya dan tidak digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan negara yang menyimpang.

b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi *Regulerend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Pajak dalam hal ini mengatur perekonomian masyarakat maupun tatanan sosial masyarakat dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan masyarakat.

2. Syarat Pemungutan Pajak

a. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai kedailan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam undang-undang diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaan yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

c. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuhan perekonomian masyarakat.

d. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansiil)

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

3. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) sistem pemungutan pajak pada dasarnya dapat dibedakan menjadi tiga bagian yaitu:

a. *Official Assesment System*

Official Assesment System adalah sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang wajib pajak terletak pada fiskus atau aparat pemungut pajak. Ciri-cirinya:

1) Wewenang untuk menentukan besaranya pajak terutang ada pada fiskus
2) Wajib pajak bersifat pasif
3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assesment System*

Self Assesment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

1) Wewenang untuk menentukan besaranya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
2) Wajib pajak aktif, mulai dari hitungan, menyetor dam melaporkan sendiri pajak yang terutng.
3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *Withholding System*

Withholding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya : wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

3. Sistem *Self Assessment*

Pengertian *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan dan tanggungjawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang.

Dalam sistem ini, fiskus hanya berperan untuk mengawasi, seperti misalnya melakukan penelitian apakan Surat Pemberitahuan (SPT) telah diisi dengan lengkap dan semua lampiran sudah disertakan, juga meneliti kebenaran penghitung dan penulis. Meskipun demikian, untuk mengetahui kebenaran (material) data yang ada dalam SPT, fiskus akan melakukan pemeriksaan. Di Indonesia, pajak penghasilan orang pribadi dan badan serta pajak pertambahan nilai menggunakan sistem ini.

Dengan adanya *Self Assessment System* wajib pajak diberi kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Tanggung jawab atas pelaksanaan kewajiban perpajakan ada pada diri wajib pajak itu sendiri. Pemerintah dalam hal ini (fiskus) hanya berfungsi untuk melakukan pembinaan, penelitian, pengawasan dan memeriksa pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak, apakah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan Undang-Undang perpajakan

4. Pengertian Wajib Pajak

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pasal 1 angka 2 yang membahas tentang pengertian wajib pajak. Wajib pajak merupakan Orang Pribadi atau Badan, meliputi sebagai pembayaran pajak,

pemotongan pajak dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundangan perpajakan.

Sehubungan dengan definisi diatas, terdapat ciri-ciri wajib pajak yaitu:

a. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), yang dimaksud wajib pajak orang pribadi disini sudah jelas hanya seorang, semata (pribadi).
b. Wajib Pajak Badan, berdasarkan Undang-Undang KUP yang baru Pasal 1 angka 3 bahwa yang dimaksud dengan Badan adalah sekumpulan manusia dan/atau modal yang merupakan kesatuan yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha.

2.1.3 Surat Pemberitahuan Pajak (SPT)

1. Pengertian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT)

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Undang-Undang perpajakan Indonesia. Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Pajak yang dikutip oleh Rahayu (2017) sebagai berikut: “Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/ atau pembayaran pajak, objek pajak dan/ atau bukan objek pajak dan/ atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.”

Sedangkan menurut Mardiasmo (2016) pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak yang digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak harus mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar.

2. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (Satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak .
c. Harta dan kewajiban.
d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak Orang Pribadi atau badan lain dalam 1 (Satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP), fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang sebenarnya teutang dan untuk melaporkan tentang:

a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

3. Prosedur Penyelesaian Surat Pemberitahuan (SPT)

a. Wajib pajak sebagaimana mengambil sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) di tempat yang ditetapakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mengambil dengan cara lain yang tata cara pelaksanaanya diatur dengan atau beradasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Wajib pajak juga dapat mengambil Surat Pemberitahuan (SPT) dengan cara lain, misalnya dengan mengakses situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memperoleh formulir Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut.

b. Setiap wajib pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

c. Wajib pajak yang telah mendapat izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.

d. Penandatangan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan secara biasa, dengan tanda tangan stempel, atau tanda tangan elektronik atau digital, yang semuanya mempunyai kekuatan hukum yang sama.

e. Bukti-bukti yang harus dilampirkan pada Surat Pemberitahuan (SPT), antara lain:

1) Untuk wajib pajak yang mengadakan pembukuan, laporan keuangan berupa neraca dan laporan rugi laba serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak.

2) Untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sekurang-kurangnya memuat jumlah Dasar Pengenaan Pajak, jumlah

Pajak Keluaran, jumlah Pajak Masukan yang dapat dikreditkan, dan jumlah kekurangan atau kelebihan pajak.

3) Untuk wajib pajak yang menggunakan norma perhitungan, perhitungan jumlah peredaran yang terjadi dalam tahun pajak yang bersangkutan.

4. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Mardiasmo (2009), secara garis besar Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

a. Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan (SPT) untuk suatu masa pajak.

b. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan (SPT) untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

Surat Pemberitahuan (SPT) meliputi:

a. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan.

b. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa yang terdiri dari:

1) SPT Masa Pajak Penghasilan

2) SPT Masa Pajak Penghasilan Nilai.

3) SPT Masa Pajak Penghasilan Nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

Surat Pemberitahuan (SPT) dapat berbentuk:

a. Formulir kertas (*hardcopy*), atau

b. E-SPT

4. Batas Waktu Penyampaian SPT

Menurut Mardiasmo (2016), batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah:

a. Untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak. Khusus untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai disampaikan paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak.
b. Untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak, atau
c. Untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

5. Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT

Wajib pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagaimana dimaksud untuk paling lama 2 (dua) bulan sejak batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan cara menyampaikan pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dibuat secara tertulis dan disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak, sebelum batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan berakhir, dengan dilampiri:

a. Penghitungan sementara pajak terutang dalam 1 (Satu) Tahun Pajak yang batas waktu penyampaiannya diperpanjang.
b. Laporan keuangan sementara.
c. Surat Setoran Pajak sebagai bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terutang.

Pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan wajib ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasa wajib pajak. Dalam hal pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan ditandatangani oleh kuasa wajib pajak, pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan harus dilampiri dengan surat kuasa khusus.

Pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dapat disampaikan:

a. Secara langsung.
b. Melalui pos dengan bukti pengiriman surat.
c. Dengan cara lain, yang meliputi:

1) Melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, atau
2) E-filing melalui ASP.

Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dianggap bukan merupakan pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

6. Sanksi Terlambat atau Tidak Menyampaikan SPT

Menurut Mardiasmo (2016), apabila Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyamapaian SPT, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar:

a. Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan (SPT) masa pajak pertambahan nilai.
b. Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa lainnya.
c. Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan wajib pajak Badan.
d. Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan wajib pajak Orang Pribadi.

2.1.4 Pajak Penghasilan PPh 21

1. Pengertian Pajak Penghasilan

Pengertian PPh pasal 21 berdasarkan peraturan Menteri Keuangan No 252/PMK.03/2008 menyebutkan bahwa PPh pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subjek dalam Negeri, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-undang pajak penghasilan (Radianto, 2010).

2. Subjek PPh Pasal 21

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 32/PJ/2015, yang di maksud subjek Pajak PPh pasal 21 adalah sebagai berikut:

a. Pegawai.

b. Penerima uang pesangon, pensiun atau uang manfaat pensiun, tunjangan hari tua, atau jaminan hari tua, termasuk ahli warisnya.

c. Bukan pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan, antara lain meliputi:

1) Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris.

2) Pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan atau peragawati, pemain drama, penari, pemahat, pelukis, dan seniman lainnya.

3) Olahragawan.

4) Penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh, dan moderator.

5) Pengarang, peneliti, dan penerjemah.

6) Pemberi jasa dalam segala bidang termasuk teknik komputer dan sistem aplikasinya, telekomunikasi, elektronika, fotografi, ekonomi, dan sosial serta pemberi jasa kepada suatu kepanitiaan.

7) Agen iklan.

8) Pengawas atau pengelola proyek.

9) Pembawa pesanan atau yang menemukan langganan atau yang menjadi perantara.

10) Petugas penjaja barang dagangan.

11) Petugas dinas luar asuransi.

12) Distributor perusahaan multilevel marketing atau direct selling dan kegiatan sejenis lainnya.

d. Kegiatan yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan keikut sertaannya dalam suatu kegiatan, antara lain meliputi :

1) Peserta perlombaan dalam segala bidang, antara lain perlombaan olahraga, seni, ketangkasan, ilmu pengetahuan, teknologi dan perlombaan lainnya.

2) Peserta rapat, konferensi, sidang, pertemuan, atau kunjungan kerja.

3) Peserta atau anggota dalam suatu kepanitiaan sebagai penyelenggara kegiatan tertentu.

4) Peserta pendidikan, pelatihan, dan magang.

5) Peserta kegiatan lainnya.

3. Objek PPh Pasal 21

Objek Pajak Penghasilan Pasal 21 dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 252/PMK.03/2008 adalah:

a. Penghasilan yang diterima atau diperoleh pegawai tetap, baik berupa penghasilan yang bersifat teratur maupun tidak teratur

b. Penghasilan yang diterima atau diperoleh penerima pensiun secara teratur berupa uang pensiun atau penghasilannya sejenisnya

c. Penghasilan sehubungan dengan pemutusan hubungan kerja dan penghasilan sehubungan dengan pensiun yang diterima secara sekaligus berupa uang pesangon, uang manfaat pensiun, tunjangan hari tua atau jaminan hari tua, dan pembayaran lain sejenis.

d. Penghasilan pegawai tidak tetap atau tenaga kerja lepas, berupa upah harian, upah mingguan, upah satuan, upah borongan, atau upah yang dibayarkan secara bulanan.

e. Imbalan kepada bukan pegawai, antara lain berupa honorarium, komisi, fee, dan imbalan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan.

f. Imbalan kepada peserta kegiatan berupa uang saku, uang representasi, uang rapat, honorarium, hadiah atau penghargaan dengan nama dan dalam bentuk apa pun, dan imbalan sejenis dengan nama apa pun.

g. Penerimaan dalam bentuk natura dan/atau kenikmatan lainnya dengan nama dan dalam bentuk apa pun yang diberikan oleh:

1) Bukan wajib pajak

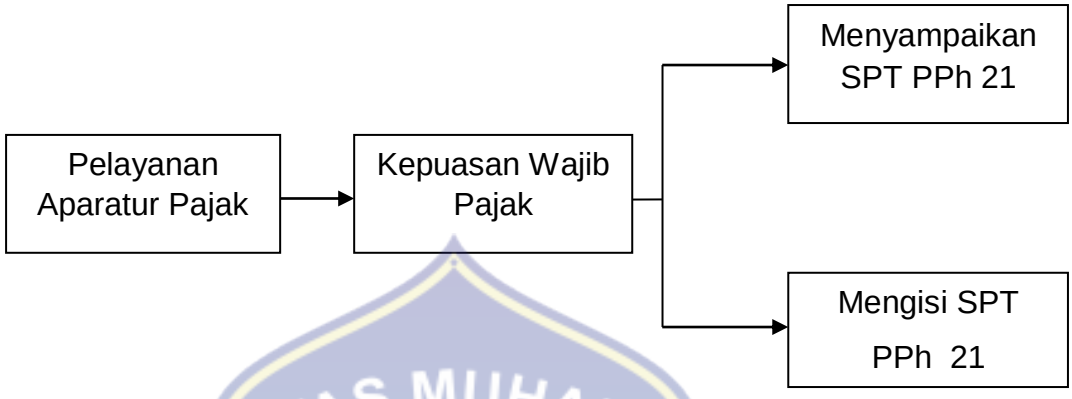
2) Wajib pajak yang dikenakan pajak penghasilan yang bersifat final; atau

3) Wajib pajak yang dikenakan pajak penghasilan berdasarkan norma perhitungan khusus (*deemed profit*).

2.2 Kerangka Konseptual

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan, untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan diperlukan kuantitas dan kualitas pelayanan yang semakin baik. Kualitas aparatur pajak sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak atau fiskus yang profesional tidak mudah percaya begitu saja atas keterangan/pembukuan wajib pajak. Aparatur pajak yang profesional akan secara konsisten menggali objek-objek pajak yang menurut ketentuan perundangan harus dikenakan pajak. Di samping tingkat intelgensia yang tinggi dan terampil, aparatur pajak juga harus mempunyai sifat pengabdian dan integritas serta modal yang tinggi.

Untuk itu, aparatur pajak dalam melayani wajib pajak harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak agar wajib pajak senantiasa terbantu dalam melakukan kewajiban perpajakannya secara benar sehingga kepuasan wajib pajak dapat terpenuhi dalam hal mengisi dan menyampaikan SPT PPh 21.



Gambar 1

Kerangka konseptual

2.3 Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian tersebut yaitu untuk mendiskripsikan atau menggambarkan segala sesuatu yang terjadi pada lokasi penelitian. Menurut Sanusi (2011) Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan, sehingga memudahkan penulis untuk mendapat data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam mengisi dan menyampaikan SPT PPh Pasal 21.

2.3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat yang berada di Jalan Balaikota No. 15, Makassar sedangkan penelitian sudah dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yaitu bulan Juli sampai bulan Agustus 2019.

2.3.2 Jenis Sumber Data

Adapun data yang diperlukan dalam penyusunan hasil penelitian ini dibedakan atas dua jenis yaitu:

a. Data primer, yaitu merupakan data yang diperoleh peneliti dengan terjun langsung ke objek penelitian dalam hal ini melakukan wawancara dan observasi ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

b. Data sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen serta laporan-laporan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2.3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara, yaitu suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.

b. Observasi, yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis.

c. Dokumentasi, yaitu salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis .

2.3.4 Populasi Dan Sampel

a. Populasi, yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak PPh Pasal 21 yang pernah melakukan kewajiban mengisi dan meyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

b. Sampel, yaitu merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Peneliti mengambil sampel dari beberapa wajib pajak untuk mengetahaui kepuasan wajib pajak mengenai pelayanan aparatur pajak.

2.3.5 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, metode ini bertujuan untuk melihat dan menganalisis Pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasaan wajib pajak dalam mengisi dan menyampaikan SPT PPh Pasal 21.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Instansi

3.1.1 Sejarah Singkat

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat adalah salah satu satuan kerja yang berada di bawah unit Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, yang secara hierarki berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara. Lahirnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan langkah Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan pelayanan satu atap sebagai tuntutan reformasi birokrasi dalam Lingkungan Kementerian Keuangan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan penggabungan tiga kantor pelayanan, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan Pajak, dan Kantor Pelayanan Pajak.

Genderang modernisasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak melahirkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No.67/ PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008, Sebagai Pengalihan dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Ujung Pandang. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat termasuk sebagai salah satu kantor yang mengalami modernisasi administrasi perpajakan yang bercirikan administrasi berbasis fungsi yang melaksanakan administrasi perpajakan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya. Wilayah

kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat mencakup empat kecamatan di Kota Makassar yaitu Kecamatan Ujung Pandang, Mariso, Mamajang, dan Tamalate. Setiap kecamatan memiliki beberapa kelurahan, yakni :

1. Kecamatan Ujung Pandang

a. Kelurahan/Desa Baru

b. Kelurahan/Desa Bulogading

c. Kelurahan/Desa Lae-Lae

d. Kelurahan/Desa Losari

e. Kelurahan/Desa Maloku

f. Kelurahan/Desa Mangkura

g. Kelurahan/Desa Sawerigading

h. Kelurahan/Desa Lajangiru

i. Kelurahan/Desa Pisang Selatan

j. Kelurahan/Desa Pisang Utara

2. Kecamatan Mariso

a. Kelurahan/Desa Kampung Buyang

b. Kelurahan/Desa Mattoangin

c. Kelurahan/Desa Panambungan

d. Kelurahan/Desa Mariso

e. Kelurahan/Desa Lette

f. Kelurahan/Desa Kunjung Mae

g. Kelurahan/Desa Mario

h. Kelurahan/Desa Bontorannu

i. Kelurahan/Desa Tamarunang

3. Kecamatan Mamajang

a. Kelurahan/Desa Baji Mappakasunggu

b. Kelurahan/Desa Maricaya Selatan

c. Kelurahan/Desa Pa Batang

d. Kelurahan/Desa Bonto Biraeng

e. Kelurahan/Desa Labuang Baji

f. Kelurahan/Desa Mamajang Luar

g. Kelurahan/Desa Bonto Lebang

h. Kelurahan/Desa Parang

i. Kelurahan/Desa Karang Anyar

j. Kelurahan/Desa Sambung Jawa

k. Kelurahan/Desa Tamparang Keke

l. Kelurahan/Desa Mamajang Dalam

m. Kelurahan/Desa Mandala

4. Kecamatan Tamalate

a. Kelurahan/Desa Mangasa

b. Kelurahan/Desa Mannuruki

c. Kelurahan/Desa Pa Baeng-Baeng

d. Kelurahan/Desa Bongaya

e. Kelurahan/Desa Jongaya

f. Kelurahan/Desa Balang Baru

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

g. Kelurahan/Desa Maccini Sombala

h. Kelurahan/Desa Parang Tambung

i. Kelurahan/Desa Barombong

j. Kelurahan/Desa Tanjung Merdeka

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat yang berkedudukan di Jalan Balaikota Nomor 15 Makassar, mulai efektif beroperasi terhitung sejak tanggal 27 Mei 2008, sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak No.KEP-95/PJ/UP.53/2008 tanggal 19 Mei 2008. Selanjutnya peresmian kantor ini dilakukan oleh Menteri Keuangan pada tanggal 9 Juni 2008.

Sejak awal terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan, kantor ini telah mengalami tiga kali pergantian kepemimpinan. Dimulai pada bulan Mei 2008 sampai dengan bulan Oktober 2008 dipimpin oleh Bapak Dr. Drs. Tubagus Djodi Rawayan Antawidjaja, S.E, Ak., M.M, M.Hum. Periode selanjutnya dipimpin oleh bapak Agung Budiwibowo, S.T., M.T, sampai dengan bulan Januari 2012, dan di periode selanjutnya dipimpin oleh Bapak Drs. Ashri, M.M. Hingga saat ini dipimpin oleh Muhammad Sukri Subki, S.H, M.H

3.1.2 Visi dan Misi

1. Visi DJP

"Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara"

2. Misi DJP

Menjamin 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 modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional.
d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

4. Visi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat

"Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik di Indonesia serta Ikut Serta Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara".

5. Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat

Ikut Serta Menjamin penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.
b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional.
d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama ada kegiatan yang disebut ekstensifikasi Wajib Pajak, sehingga jumlah wajib pajaknya dapat selalu bertambah seirama dengan pertambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) atau melakukan kegiatan usaha di wilayah kerjanya. Dengan demikian, jenis wajib pajak yang dikelola terdiri atas orang pribadi, badan, maupun sebagai pemotong atau pemungut pajak (seperti bendaharawan instansi pemerintah). Jenis pajak yang dikelola di Kantor Pelayanan Pajak pratama, yakni pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), pajak penjualan barang mewah (PPnBM), Bea Materai, pajak bumi dan bangunan (PBB), dam Bea Perolehan Hak atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB). Berdasarkan kegiatan di atas, karakteristik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat adalah:

1. Merupakan penggabungan dari tiga unit kantor pajak sebelumnya, yaitu Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Sasaran dari pembentukan dan penggabungan pengoperasian kantor wilayah dan kantor pelayanan pajak dengan administrasi modern adalah:

a. Maksimalisasi penerimaan pajak.
b. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak.
c. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi.

d. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak.
e. Karyawan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan professional.
f. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan.
g. Wajib pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
h. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

2. Struktur organisasi umumnya sama dengan Kantor Pelayanan Pajak wajib pajak besar dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) madya, hanya saja dengan penambahan satu seksi yaitu seksi ekstensifikasi perpajakan.
3. Sistem administrasi perpajakan yang digunakan gabungan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD) dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP).
4. Mengadministrasikan seluruh jenis pajak yang dikelola Direktorat Jenderal Pajak (PPh, PPN, PPnBM, bea materai, PBB dan BPHTB).
5. *Account Representative* (AR) ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu atau wajib pajak tertentu yang berada dalam wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yg bersangkutan. Dan perlu untuk diketahui, bahwa sebagai suatu bentuk yang diharapkan menjadi model

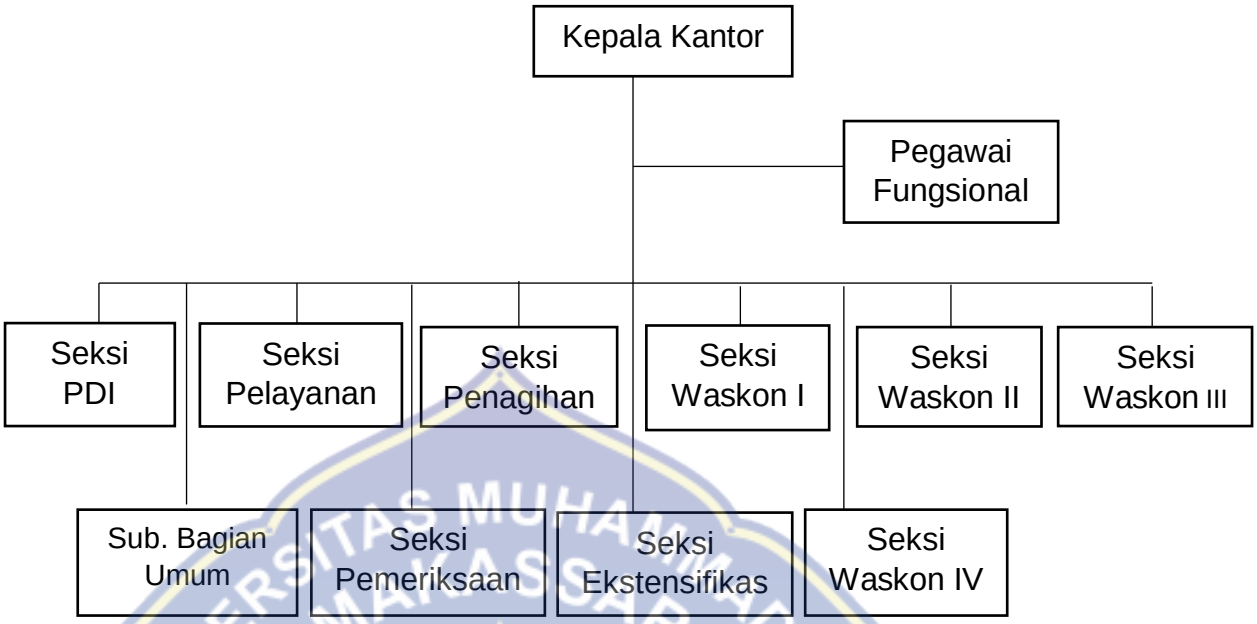
kantor pelayanan di bidang perpajakan ke depan, keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah:

a. Pelayanan satu atap (peningkatan pelayanan kepada wajib pajak).
b. Program intensifikasi dan ekstensifikasi bisa lebih maksimal (adanya *Account Representative* yang mengawasi seluruh kegiatan wajib pajak di daerah/wilayah tertentu).
c. Penggalian potensi wajib pajak orang pribadi bisa lebih ditingkatkan (strategis Direktorat Jenderal Pajak ke depan adalah fokus ke Wajib Pajak Orang Pribadi). Sebagai gambaran bisa kita lihat kontribusi Wajib Pajak orang pribadi dalam penerimaan pajak di beberapa negara.

3.1.3 Struktur Organisasi, *Job Description*

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat yaitu sebagai berikut :



Gambar 2

(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat, 2019)

Struktur organisasi merupakan hal penting dalam perusahaan, yang menggambarkan hubungan wewenang antara atasan dan bawahan. Masing - masing fungsi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang melekat sesuai dengan ruang lingkup pekerjaannya agar tujuan dan sasaran dapat tercapai melalui efisiensi dan efektivitas kerja. Pengertian organisasi secara luas merupakan penentuan pengelompokkan serta pengaturan dari berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan. Organisasi harus dapat menampung dan mengatasi perusahaan. Pada perusahaan yang besar dimana aktivitas dan tujuan semakin kompleks, maka tujuan tersebut dibagi ke unit yang terkecil atau sub unit organisasi. Dengan demikian struktur organisasi dapat mencerminkan tanggung jawab dan

wewenang yang jelas dan didukung urusan tugas yang baik, sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

2. *Job Description*

a. Kepala Kantor

Kepala Kantor bertugas untuk melaksanakan pengawasan dan pengendalian serta menjalankan fungsi kepemimpinan di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat terhadap berbagai kegiatan dalam ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Tugas dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi adalah pemrosesan dan piñata usahaan dokumen masuk di Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), penatausahaan alat keterangan, penyusunan rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak. Pembentukan dan pemanfaatan bank data, pembuatan Laporan Penerimaan Pajak Bumi Bangunan (PBB)/Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan penyelesaian bagi hasil penerimaan Pajak Bumi Bngunan (PBB).

c. Seksi Pelayanan

Tugas dari seksi pelayanan adalah:

1) Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pengukuhan Pegawai Kena Pajak (PKP) serta penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pencabutan Pegawai Kena Pajak (PKP).

2) Perubahan identitas Wajib Pajak.
3) Penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahunan (SPT) Tahunan dan Masa, serta surat lainnya.
4) Permohonanan pencetakan salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) / Surat Ketetapan Pajak (SKP) / Surat Tagihan Pajak (STP).
5) Pemberitahuan penggunaan Norma Penghitungan.
6) Penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP).
7) Penatausahaan dokumen masuk di pelayanan dan dokumen Wajib Pajak.

d. Seksi Penagihan

Seksi penagihan bertugas untuk melaksanakan penagihan pajak seketika dan sekaligus, penerbitan dan penyampaian surat teguran dan surat paksa, pelaksanaan lelang, melakukan konfirmasi data tunggakan pajak, melakukan validasi tunggakan awal Wajib Pajak, mentatausahakan kartu pengawasan tunggakan pajak dan Surat Tagihan Pajak (STP) / Surat Ketetapan Pajak (SKP) Wajib Pajak, dan pengarsipan berkastunggakan Wajib Pajak.

e. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I sd. IV

Seksi Pengawasan dan Konsultasi bertanggungjawab terhadap pemberian bimbingan kepada Wajib Pajak, menjawab surat yang berkaitan dengan konsultasi teknis perpajakan bagi Wajib Pajak, penetapan Wajib Pajak patuh, pemutakhiran profil Wajib Pajak,

penyelesaian permohonan Wajib Pajak, penyelesaian pemindah bukuan dan pemindah bukuan ke Kantor Pelayanan Pajak lain, penyelesaian penghitungan lebih bayar, dan pelaksanaan penelitian dan analisis kepatuhan material Wajib Pajak.

f. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum bertugas untuk mengelola administrasi kepegawaian:

1) Bagian Kepegawaian

Bertugas melaksanakan urusan kepegawaian antara lain menata usahakan surat masuk dan surat keluar, pengetikan, penataan/penyusunan arsip dan dokumen.

2) Bagian RumahTangga

Bertugas melaksanakan urusan rumah tangga dan perlengkapan kantor dengan cara merencanakan kebutuhan, mengatur pengadaan dan menyalurkan perlengkapan kantor serta memelihara barang inventaris.

3) Bagian Keuangan

Bertugas melaksanakan urusan pelayanan keuangan dengan cara menyusun rencana kerja keuangan atau menyusun Daftar Usulan Kegiatan dan memproses surat permintaan pembayaran.

g. Seksi Pemeriksaan

Seksi pemeriksaan bertanggung jawab terhadap penyelesaian SPT tahunan PPh lebih bayar, penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM)

dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) untuk selain Wajib Pajak patuh, penyelesaian usulan pemeriksaan dan usulan pemeriksaan bukti permulaan, dan penatausahaan laporan hasil pemeriksaan dan nota hitung.

h. Seksi Ekstensifikasi

Seksi Ekstensifikasi bertanggungjawab terhadap pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian kantor dan lapangan, penerbitan himbauan ber-NPWP, pencarian data potensi perpajakan, pelaksanaan penilaian individual objek Pajak Bumi Bangunan (PBB), pemeliharaan data objek dan subjek Pajak Bumi Bangunan (PBB), penyelesaian mutasi sebagian atau seluruhnya objek dan subjek Pajak Bumi Bangunan (PBB), penyelesaian permohonan penundaan pengembalian Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP), dan penyelesaian permohonan surat keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).

i. Pegawai Fungsional

Pegawai Fungsional ini terdiri dari Fungsional Pemeriksa Pajak dan Fungsional Penilai Pajak Bumi Bangunan (PBB). Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan bagian yang menjadi subtansi dari penelitian ini yaitu pelayanan aparatur pajak terhadap

kepuasan wajib pajak dalam mengisi dan menyampaikan SPT PPh Pasal 21. Ketika membahas mengenai pelayanan tentunya tidak terlepas dari cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang disediakan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau inginkan. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau diatas harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan aparatur pajak tersebut baik. Namun jika wajib pajak merasa pelayanan yang didapatkan dibawah harapan mereka maka kualitas pelayanan aparatur pajak disebut buruk. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak sangat penting karena jika wajib pajak puas terhadap pelayanan aparatur pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh dalam melakukan kewajiban perpajaknnya.

3.2.1 Pelayanan Aparatur Pajak Dalam Hal Pengisian Dan Pelaporan SPT PPh Pasal 21

Pemberian pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pajak kepada wajib pajak sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur pajak sebagai pelayan wajib pajak. Kedudukan aparatur pajak dalam melayani wajib pajak sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana aparatur pajak mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan aparatur pajak salah

satunya adalah dalam hal pengisian dan penyampaian SPT PPh Pasal 21. Mengisi dan menyampaikan SPT secara benar, lengkap, jelas serta menandatangani dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak dengan tepat waktu merupakan kewajiban setiap wajib pajak. Aparatur pajak mengarahkan wajib pajak serta membantu apabila mengalami masalah pada saat pengisian dan mempermudah wajib pajak pada saat melapor SPT PPh Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat .

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Wajib Pajak yang mengatakan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sangat baik, aparatur pajak mengarahkan Wajib Pajak selama pengisian dan pelaporan SPT PPh Pasal 21 dan prosedurnya pun tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti oleh Wajib Pajak pada saat pengisian SPT PPh Pasal 21 dan pelaporannya. Hal tersebut dapat memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak pada saat melakukan pengisian dan pelaporan SPT PPh Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Begitu juga dengan formulir SPT PPh Pasal 21 yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak.

(Wawancara, 21 Agustus 2019 oleh wajib pajak bapak A)

3.2.2 Kinerja Aparatur Pajak Dalam Melayani Wajib Pajak

Kinerja aparatur pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sudah sesuai dengan harapan wajib pajak dimana Kemudahan untuk menghubungi petugas pajak guna mendapatkan

pelayanan perpajakan sudah sangat baik. Hal ini dibenarkan oleh salah seorang wajib pajak ibu B :

> “ pelayanan sangat baik, setelah kami menghubungi petugas pajak langsung menindaklanjuti dan tidak membutuhkan waktu lama” (21 Agustus 2019).

Dalam hal Ketanggapan dan kecepatan, aparatur pajak dalam menanggapi kendala / masalah yang dialami wajib pajak cukup baik. Aparatur pajak tidak membiarkan wajib pajak menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang dapat menyebabkan presepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Kemampuan aparatur pajak untuk memberikan informasi yang jelas dengan waktu singkat dapat membuat proses pelaksanaan kewajiban perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat berjalan dengan cepat dan efisien sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan wajib. Selain itu, aparatur pajak sopan, tanggap dan kompeten dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga kepuasan wajib pajak semakin meningkat.

3.2.3 Penanganan Pelayanan Perpajakan

Seiring dengan perkembangan teknologi, saat ini wajib pajak dapat melaporkan pajaknya secara *online*, dengan sistem *online* wajib pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melaporkan pajaknya. Dengan adanya sistem pelayanan secara *online* wajib pajak tidak lagi antri di Kantor Pelayanan Pajak karena wajib pajak dapat melaporkan pajaknya dimana saja serta kapan saja, sehingga hal tersebut

dapat mengurangi kepadatan wajib pajak untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Namun, sampai saat ini masih ada wajib pajak yang melaporkan pajaknya secara manual. Untuk mengetahui wajib pajak yang terdaftar dan wajib pajak yang melapor PPh Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1

Data WP terdaftar dan Terlapor

Tahun	2016	2017	2018
WP Terdaftar	89.674	95.331	100.510
WP Lapor	34.317	33.000	30.342

(Sumber: KPP Pratama Makassar Barat, 2019)

Berdasarkan Tabel di atas maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2016 hingga tahun 2018, jumlah wajib pajak PPh Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat senantiasa bertambah, namun wajib pajak yang melapor antara tahun 2016 sampai tahun 2018 masih kurang jika dilihat dari jumlah wajib pajak yang terdaftar. Upaya yang dilakukan oleh aparatur pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat guna untuk meningkatkan wajib pajak yang melapor ialah dengan melakukan penyuluhan kepada wajib pajak. Penyulahan merupakan upaya untuk mengedukasi masyarakat agar masyarakat mengerti, paham, patuh dan sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan aparatur pajak yang mengatakan bahwa:

> “biasanya apabila wajib pajak baru pertama kali mendaftar, kita selalu menyampaikan kewajiban-kewajiban perpajakannya terlebih dahulu. Apabila wajib pajak tidak melapor akan ada konsekuensi atas ketidaklaporan itu yaitu sangsi administrasi. Jika wajib pajak masih saja belum melaporkan akan dikirim surat teguran. Dan untuk saat ini sudah banyak wajib pajak yang datang untuk melapor SPT Tahunan karena sudah dapat surat teguran” (20 Agustus 2019).

Materi penyuluhan pajak yang dijelaskan aparatur pajak dalam penyuluhan meliputi sosialisasi mengenai pengisian SPT Tahunan dan peraturan terbaru dibidang perpajakan dan penyegaran kembali peraturan yang masih berlaku berikut perubahan atau penyesuaian yang terjadi. Selain itu, dalam penyuluhan juga dilakukan tanya jawab agar masyarakat lebih memahami materi yang diterangkan dan melakukan simulasi pengisian formulir perpajakan. Dengan adanya penyuluhan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak terutangnya. Dan diharapakan pula aparatur pajak memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan wajib pajak dapat terpenuhi. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan aparatur pajak yang mengatakan:

> “kami berharap agar kedepannya penyuluh pajak menjadi penyuluh yang profesional dibidangnya artinya penyuluh pajak dengan segenap kemampuannya dapat meningkatkan kepuasan

> masyarakat sehingga dengan adanya penyuluhan pajak, dapat menambah kesadaran wajib pajak dalam melaporkan pajaknya" (20 Agustus 2019).

Adapun tanggapan wajib pajak mengenai penyuluhan dapat dilihat dengan hasil wawancara salah seorang wajib pajak Ibu N:

> "dari penyuluhan yang pernah saya ikuti, penyuluhan yang dilakukan oleh aparatur pajak sudah sangat baik saya sangat puas dengan materi-materi yang diberikan, dan saya mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan dari penyuluhan tersebut" (21 Agustus 2019).

Hal ini juga dikatakan oleh salah seorang wajib pajak bapak M :

> "dengan adanya penyuluhan yang dilakukan oleh aparatur pajak, membuat saya sadar akan pentingnya melaporakan kewajiban perpajakan" (21 Agustus 2019).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat merupakan salah satu tempat yang bisa digunakan wajib pajak untuk melaporkan Pajak Penghasilannya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat telah menetapkan waktu pelayanan kepada Wajib Pajak. Waktu Pelayanan yang di tetapkan adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Jadwal Pelayanan KPP Pratama Makassar Barat

Jadwal Pelayanan	Jam
Senin – Jumat	08.00 – 16.00

(*Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat, 2019*)

3.2.4 Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat

Pelayanan yang dilakukan aparatur pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat adalah dalam hal melayani wajib pajak pada saat melakukan pengisian SPT PPh Pasal 21 secara manual. Aparatur pajak membantu wajib pajak saat mengalami kesulitan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Pasal 21, sehingga hal tersebut dapat mengurangi kepadatan wajib pajak pada saat melaporkan pajak terutangnya. Terkait hal itu, upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak untuk mengurangi kepadatan wajib pajak adalah dengan menerapakan sistem berbasis *online.* Dengan adanya sistem berbasis *online* wajib pajak tidak lagi antri di Kantor Pelayanan Pajak karena wajib pajak dapat melaporkan pajaknya dimana saja serta kapan saja, sehingga hal tersebut dapat mengurangi kepadatan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat dan wajib pajak akan merasa terpuaskan .

Aparatur pajak dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dari aparatur pajak dapat membuat wajib pajak akan

merasa nyaman untuk memenuhi kewajibannya di Kantor Pelayanan Pajak. Sehingga wajib pajak akan merasa terpuaskan dan dengan sendirinya mereka akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar. Dari segi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat wajib pajak merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan karena aparatur pajak melayani wajib pajak dengan sopan, ramah, membantu wajib pajak pada saat mengalami kesulitan dengan memberikan solusi dan masukan, cepat tanggap terhadap masalah-masalah yang dihadapi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak dalam hal pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sudah terpenuhi. Dari segi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, wajib pajak merasa sangat puas karena aparatur pajak melayani wajib pajak dengan sopan, ramah, membantu wajib pajak pada saat kesulitan dengan memberikan solusi dan masukan, cepat tanggap terhadap masalah-masalah yang dihadapi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan para wajib pajak yaitu sebagai berikut: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat diharapkan dapat lebih meningkatkan sosialisasi dan kualitas pelayanan aparatur pajak sehingga wajib akan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan wajib pajak akan terpenuhi. Serta lebih intens

membenahi penerapan sanksi pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan mencapai target pendapatan pajak.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta : Pt Bumi Aksara.

Mardiasmo. 2016 . *Perpajakan Edisi Terbaru* 2016. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Mariana, Lina. 2018. "Peran E-Spt Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Pajak Penghasilan (Pph) Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Makassar Barat". *Jurnal: Ekonomi Balance Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*. Vol.14 No 2.

Nurhayati, Erni dan Nur Hidayat. 2019. "Analisis Perbandingan Prediksi Keberterimaan E-Filing Dengan E-Form Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan 1770/1770 s". Jurnal: Akuntansi & Ekonomi Fe. Un Pgri Kediri. Vol. 4 No 2.

Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-32/PJ/2015.7 tentang Pedoman Teknis Tata Cara Pemotong, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan atau Pasal `126 sehubungan dengan Pekerjaan Jasa dan Kegiatan Orang Pribadi.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 252/PMK.03/2008

Radianto, W. 2010. *Memahami Pajak Penghasilan Dalam Sehari*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Republik Indonesia. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Undang-Undang No 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembar Negara RI Tahun 2009, No.62. Sekertariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Sari, Dwi Kartiko. 2017. "Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Barat)".

(http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/26763, diakses 21 Desember 2017).

Sanusi, Anwar. 2011. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sudarsito. 2010. *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Tesis. Surakarta: Program Pascasarjana UMS.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

RIWAYAT HIDUP

PUPUT ANGGRENY, Dilahirkan di Kabupaten Luwu Timur pada tanggal 15 Desember 1997. Anak pertama dari Trimo dan Ajek Sejati . Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 157 Sindu Agung dan tamat pada tahun 2010. Penulis kemudian melanjutkan pendidikannya ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Mangkutana dan selesai pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Mangkutana selesai pada tahun 2016. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta pada tahun 2016 melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru di Universitas Muhammadiyah Makassar dan lulus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program studi D3 Perpajakan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib Pajak dalam mengisi dan menyampaikan SPT PPh Pasal 21”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah bagaimana pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam mengisi dan menyampaikan SPT PPh Pasal 21 ?

Daftar pertanyaan:

A. Untuk Aparatur Pajak

1. Upaya apa yang dilakukan aparatur pajak untuk meningkatkan wajib pajak yang melapor?
2. Apakah isi materi penyuluhan yang biasa dijelaskan oleh aparatur pajak ?

B. Untuk Wajib Pajak

1. Bagaimanakah pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat ?
2. Apakah prosedur pelayanan yang diberikan aparatur pajak dalam pengisian dan penyampaian SPT PPh Pasal 21 tidak berbelit-belit (tidak rumit) ?
3. Apakah formulir - formulir perpajakan SPT PPh Pasal 21 mudah dipahami?

4. Bagaimana kinerja petugas dalam melayani wajib pajak ?
5. Bagaimana ketanggapan dan kecepatan aparatur pajak dalam menanggapi kendala / masalah yang dialami wajib pajak ?
6. Bagaimana tanggapan wajib pajak mengenai penyuluhan yang dilakukan oleh aparatur pajak?
7. Apakah aparatur pajak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak ?

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN