

**ANALISIS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN  
TERHADAP KPP PRATAMA MEDAN TIMUR  
(STUDI KASUS WAJIB PAJAK UMKM)**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Program Studi Akuntansi*



**OLEH :**

**NAMA : RAFIKA JUITA**  
**NPM : 2005170173**  
**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**  
**KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA  
MEDAN  
2024**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Penyerta Ujian Strata-I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 17 Oktober 2024, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

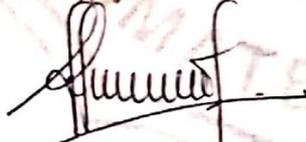
#### MEMUTUSKAN

Nama : RAFIKA JUITA  
NPM : 2005170173  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR (STUDI KASUS WAJIB PAJAK UMKM)

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

#### Tim Penguji

Penguji I



(Sepriada Hanum Harahap, S.E., S.S., M.Si)

Penguji II



(Umi Kalsum, S.E., M.Si)

#### Pembimbing



(Rezki Zurriah, S.E., M.Si)

#### Panitia Ujian

Ketua



Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMU

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini disusun oleh :

Nama : RAFIKA JUITA  
N.P.M : 2005170173  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN  
SOSIALISASI PERPAJAKAN PADA KPP PRATAMA  
MEDAN TIMUR (STUDI KASUS WAJIB PAJAK  
UMKM)

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan tugas akhir.

Medan, Oktober 2024

Pembimbing Tugas Akhir



(REZKI ZURRIAH, S.E., M.Si.)

Diketahui/Disetujui  
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Assoc. Prof. Dr. Hj. ZULIA HANUM, SE., M.Si)

(Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, SE, MM, M.Si., CMA)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**BERITA ACARA PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama Lengkap : Rafika Juita  
N.P.M : 2005170173  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
Nama Dosen Pembimbing : Rezki Zurriah SE., M.Si.  
Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap KPP Pratama Medan Timur (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM)

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- pengertian / format penulisan direvisikan dgn pedoman - L. Beranda masalah di koreksi lengkapi datanya - masalah dan rumusan masalah diperbaiki - bagian masalah & beranda di perbaiki lagi masalah	3 Juni '24 12 Juli '24	
Bab 2	- Teorinya direvisikan - Rumus konseptual diperbaiki - hipotesis diperbaiki, direvisikan dgn R.milih	3 Juni '24 12 Juli '24	
Bab 3	- Definisi operasional diperbaiki - Tabel penemuan diperbaiki - kerangka lagi definisi operasionalnya	22 Juli '24 5 agst '24	
Bab 4	- pengantar diperhatikan lagi / koreksi - Deskripsi latar diperbaiki - hasil penelitian di sempatkan lagi	20 sept '2024 7 OKT '2024	
Bab 5	- kesimpulan disesuaikan dg hasil penelitian - Saran di sempatkan lagi	20 sept '2024 7 OKT '2024	
Daftar Pustaka	- Daftar pustaka di tambahkan - Abstrak di tambahkan	20 sept '2024	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Bimbingan Tugas Akhir selesai, Acc!!!	11 OKT '2024	

Medan, Oktober 2024

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, SE., M.Si)

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

(Rezki Zurriah SE., M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

### PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR



Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

**Nama Lengkap** : RAFIKA JUITA

**N.P.M** : 2005170173

**Program Studi** : AKUNTANSI

**Konsentrasi** : AKUNTANSI PERPAJAKAN

**Judul Tugas Akhir** : ANALISIS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN  
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KPP  
PRATAMA MEDAN TIMUR (Studi Kasus Pajak UMKM)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri., kecuali pad bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

**Yang Menyatakan**



**RAFIKA JUITA**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KPP PRATAMA MEDAN TIMUR (STUDI KASUS WAJIB PAJAK UMKM)**

**RAFIKA JUITA**

**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
[rafikajuitaaa@gmail.com](mailto:rafikajuitaaa@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Layanan perpajakan yang efektif serta sosialisasi yang tepat dinilai penting dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak terkait kewajiban perpajakan mereka. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, di mana data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelaku UMKM di wilayah Medan Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpajakan dan intensitas sosialisasi berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi KPP Pratama untuk terus memperbaiki layanan dan memperluas jangkauan sosialisasi guna meningkatkan kepatuhan UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

**Kata kunci : Layanan perpajakan, sosialisasi perpajakan, UMKM, kepatuhan Wajib Pajak, KPP Pratama Medan Timur.**

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF TAX SERVICES AND TAX SOCIALIZATION TOWARDS KPP PRATAMA MEDAN TIMUR (CASE STUDY OF UMKM TAXPAYER)**

**RAFIKA JUITA**

**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**[rafikajuitaaa@gmail.com](mailto:rafikajuitaaa@gmail.com)**

*This research aims to analyze the influence of tax services and tax socialization by the East Medan Pratama Tax Service Office (KPP) on taxpayer compliance in the Micro, Small and Medium Enterprises (UMKM) sector. Effective tax services and appropriate outreach are considered important in increasing taxpayers' understanding and awareness regarding their tax obligations. The research method used is a case study, where data is obtained through questionnaires distributed to UMKM in the East Medan area. The research results show that the quality of tax services and the intensity of socialization contribute significantly to increasing tax compliance. This research provides recommendations for KPP Pratama to continue to improve services and expand the reach of outreach to increase UMKM compliance in carrying out their tax obligations.*

**Keywords : Tax services, tax socialization, UMKM, Taxpayer compliance, East Medan Pratama KPP.**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta memberikan kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “**ANALISIS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KPP PRATAMA MEDAN TIMUR (STUDI KASUS WAJIB PAJAK UMKM)**” Sholawat beriring salam penulis persembahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabat, keluarga sampai kepada umatnya yang mengikuti jejak langkah mereka dengan baik. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumulkiyamah*. Aamiin.

Proposal skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini tidak terlepas dari do’a, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT dan kepada ayahanda **Ir. D fahmi** dan ibunda tercinta **Sri dewi yana** serta kakak kandung saya **Ria Fitria, S.E** dan abang kandung saya **Andi Permana, S.TP** yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material serta do’a yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Serta ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr.Hasrudy Tanjung,S.E.,M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Riva Ubar Harahap, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Rezki Zurriah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan arahan selama membimbing penulis.
8. Ibu Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak selaku dosen PA yang telah membantu dan membimbing penulis dalam masalah perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis dalam masalah perkuliahan.
10. Seluruh staff / pegawai biro akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan berkas dan administrasi.
11. Sahabat penulis di kelas D Akuntansi Nurduha, Nabila, Audi Regina, Fani ,

Salma , Mazaya yang membantu serta memberikan dorongan dan motivasi dalam pembuatan Tugas akhir ini.

12. Terakhir, yang teristimewa untuk bi riansyah yang telah menemani penulis dari awal hingga nanti, terimakasih telah meluangkan banyak waktu untuk menemani dan membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari masih banyak kekurangan Karena keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, sehingga tugas akhir ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis pribadi dan tentunya bagi pembaca pada umumnya.

Medan, Agustus 2024

Penulis

**RAFIKA JUITA**  
**2015170173**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2. Identifikasi Masalah</b> .....	3
<b>1.3. Batasan Masalah</b> .....	3
<b>1.4 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.5. Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.6 Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1. Landasan Teori</b> .....	6
2.1.1 Pengertian Pajak .....	6
2.1.2 Fungsi Pajak .....	7
2.1.3 Jenis Pajak .....	9
2.1.4 Sanksi Pajak .....	10
2.1.5 Intensitas Pajak.....	12
2.1.6 Pengertian Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).....	12
2.1.7. Kriteria Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) .....	13
2.1.8 Pajak Bagi UMKM.....	14
2.1.9 Pelayanan Pajak.....	15
2.1.10 Sosialisasi Perpajakan .....	16
<b>2.2. Penelitian Terdahulu</b> .....	18
<b>2.3. Kerangka Berfikir</b> .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	21
<b>3.1. Pendekatan Penelitian</b> .....	21
<b>3.2. Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	22
3.3.1 Tempat Penelitian.....	22

3.3.2 Waktu Penelitian .....	22
<b>3.5. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 Deskripsi Data Umum.....</b>	<b>28</b>
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Medan Timur .....	28
4.1.2. Visi dan Misi KPP Pratama Medan Timur.....	30
4.1.3 Nilai-Nilai KPP Medan Timur .....	31
<b>4.2. Deskripsi Data Pelayanan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Pada KPP Pratama Medan Timur (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM).....</b>	<b>31</b>
4.2.1 Pelaksanaan Pelayanan Perpajakan KPP Pratama Medan Timur Menurut UMKM dibawah Naungan KPP Pratama Medan Timur.	33
4.2.2. Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan KPP Pratama Medan Timur Menurut UMKM dibawah Naungan KPP Pratama Medan Timur.	36
<b>4.3. Pembahasan .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>42</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>43</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabel 3. 1 Perencanaan Waktu Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 4. 1 Pertanyaan Wawancara UMKM KPP Pratama Medan Timur .....</b>	<b>32</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	21
-----------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber pendapatan yang paling potensial bagi pemerintah. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Undang-Undang No.28 tahun 2017 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sehingga pajak merupakan iuran yang balas jasanya tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak. Sumber pendapatan terpenting bagi negara untuk membiayai pembangunan di negara ini salah satunya adalah pajak, pemerintah berusaha keras untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak dengan melakukan berbagai tindakan ekstensifikasi pajak, sosialisasi peraturan perpajakan dan lain sebagainya. (Hanum, 2012). Pajak juga memiliki kegunaan sebagai alat pokok untuk meningkatkan kesejahteraan umum, karena pada dasarnya suatu negara tidak akan menghendaki terpuruknya kesejahteraan masyarakatnya. Oleh karena itu, pemerintah akan selalu mengupayakan agar penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak dapat meningkat di setiap tahunnya.

Pelayanan perpajakan yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM merupakan sektor yang memiliki potensi besar dalam penerimaan pajak di Indonesia, namun seringkali menghadapi kendala dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Rendahnya tingkat literasi perpajakan di kalangan UMKM dapat menyebabkan ketidakpatuhan yang tidak disengaja, sehingga berdampak pada rendahnya penerimaan pajak negara..

Dalam konteks UMKM, sosialisasi perpajakan sangat penting karena kebanyakan usaha mikro, kecil, dan menengah ini memiliki sumber daya yang terbatas dan memerlukan bantuan dalam mengatur keuangan dan pajak. Dengan adanya sosialisasi perpajakan sangat diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak untuk memenuhi perpajakannya. (Abdullah & Naingoolan, 2018).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur, sebagai salah satu unit pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dan sosialisasi yang memadai kepada wajib pajak, khususnya UMKM. Namun, seringkali masih ditemukan berbagai permasalahan dalam implementasi kebijakan perpajakan di lapangan, seperti kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai tata cara pelaporan pajak, kurangnya informasi terkait insentif pajak, serta minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pajak.

Wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Timur sebanyak 16.425 wajib pajak, sedangkan wajib pajak UMKM yang melaporkan pajaknya hanya sebanyak 2.141 dengan jumlah setoran sebesar Rp. 34.937.790.084,-. Ini menunjukkan bahwa masih kurangnya minat wajib pajak UMKM dalam memenuhi dan mematuhi kewajiban perpajakannya, hal ini dapat dipengaruhi oleh kurangnya pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak dan kurangnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pihak pajak kepada wajib pajak khususnya wajib pajak UMKM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur terhadap wajib pajak UMKM, serta faktor-faktor yang mempengaruhi

efektivitasnya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tantangan dan peluang dalam meningkatkan pelayanan perpajakan, sekaligus memberikan rekomendasi untuk memperbaiki upaya sosialisasi pajak di kalangan UMKM.

Dengan memahami lebih dalam mengenai dinamika ini, KPP Pratama diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan program sosialisasi, sehingga tingkat kepatuhan pajak dari UMKM dapat meningkat dan berdampak positif bagi penerimaan pajak negara.

Berdasarkan latar belakang ini, timbul ketertarikan untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Medan Timur, dengan judul **“Analisis Pelayanan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap KPP Pratama Medan Timur (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM).”**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan secara singkat ini, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya UMKM di Medan Timur dalam mendapatkan sosialisasi yang efektif tentang kewajiban pajak.
2. Kurang penerapan pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Medan Timur .

### **1.3. Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya akan fokus mengenai pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan KPP Pratama Medan Timur.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pelayanan perpajakan di KPP Pratama Medan Timur ?
2. Bagaimana sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Medan Timur ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan perpajakan KPP Pratama Medan Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis sosialisasi perpajakan KPP Pratama Medan Timur.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian Ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi beberapa pihak antara lain adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama dibidang perpajakan pada masalah pengetahuan pelayanan perpajakan.

b. Secara Praktis

1. Bagi KPP Pratama Medan Timur, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan masukan meningkatkan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Medan Timur.

2. Bagi Pihak Lain, diharapkan penelitian menjadi penambah pengetahuan dalam perpajakan.
3. Bagi Penulis, penelitian ini adalah sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam hal perpajakan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang telah diperoleh selama perkuliahan, sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan di masyarakat.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplus yang digunakan untuk kepentingan publik saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment. Dilansir dari laman DJP (Direktorat Jenderal Pajak), pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara untuk kemakmuran rakyat. Wajib Pajak (WP) Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan mencakup pembayaran atau pemotongan pajak dalam melakukan hak dan kewajiban perpajakan berdasarkan undang-undang perpajakan menurut Undang-undang nomor 16 Tahun 2010 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotongan pajak tertentu. Wajib pajak terbagi menjadi tiga, antara lain ; wajib pajak badan, wajib pajak orang pribadi, dan badan usaha tetap (BUT)

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Pada umumnya pendapatan negara merupakan sumber

utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Dalam penelitian yang dilakukan (Supadmi, 2018) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak.

### **2.1.2 Fungsi Pajak**

Memanfaatkan penawaran pemerintah, contoh memberikan kontribusi berupa uang untuk kegiatan yang bermanfaat dinamakan insentif pajak, Penggunaan pajak tidak hanya dimaksudkan untuk menciptakan pendapatan pemerintah, tetapi juga untuk mendorong perkembangan ekonomi domestik. Bantuan berupa insentif pajak yang diberikan pemerintah kepada pelaku usaha UMKM berupa insentif PPh final dengan tarif 0,5% menjadi sebesar 0%. Adanya kebijakan ini diharapkan dapat mendorong pertumbuhan UMKM. Pemanfaatan insentif pajak dapat memperbaiki dan meningkatkan stabilitas ekonomi Indonesia. Adapun Beberapa fungsi Pajak sebagai berikut :

### 1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Menjadi sumber pendapatan negara, pajak memiliki fungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, seperti menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan. Pajak yang disetorkan oleh wajib pajak pribadi maupun badan dapat digunakan oleh negara untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan dan sebagainya. Sedangkan yang berkaitan dengan pembiayaan pembangunan, biaya yang digunakan dapat berasal dari tabungan pemerintah, yaitu penerimaan dalam negeri dikurangi dengan pengeluaran rutin. Di sisi lain, pungutan pajak artinya turut melibatkan rakyat dalam pembangunan negara.

### 2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Salah satu contohnya adalah dalam rangka meningkatkan angka penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, pemerintah memberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak.

Contoh lainnya dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

### 3. Fungsi Stabilitas

Adanya pajak membantu pemerintah dalam memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini dapat dilakukan dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

#### 4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

#### **2.1.3 Jenis Pajak**

Menurut Resmi (2011:7) jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

##### 1. Menurut Golongan

###### a. Pajak langsung

Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri atau ditanggung oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak bersangkutan.

###### b. Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak.

##### 2. Menurut Sifat

Menurut sifatnya pajak dapat digolongkan menjadi dua, yaitu:

###### a. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.

#### b. Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.

### 3. Menurut Lembaga Pemungut

Menurut lembaga pemungut pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

#### a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak negara (pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

#### b. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing – masing.

### **2.1.4 Sanksi Pajak**

Adanya sanksi perpajakan akan menjamin dipatuhinya peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan sanksi pajak berarti mencegah wajib pajak untuk melanggar peraturan perpajakan. Oleh karena itu, pembuat kebijakan harus menentukan bentuk dan sifat sanksi berdasarkan karakteristik wajib pajak suatu negara.

Sanksi merupakan hukuman kepada orang yang tidak taat pada peraturan, sanksi dibuat agar wajib pajak melakukan hak dan kewajibannya sesuai Undang-undang yang berlaku. terdapat dua sanksi perpajakan antara lain :

#### 1. Sanksi Administrasi

- a. Sanksi administrasi berupa denda. Besarnya sanksi administrasi berupa denda ini ditetapkan dengan jumlah, presentase, atau suatu angka perkalian dan jumlah tertentu. Pada pelanggaran tertentu misalnya tidak melakukan pelaporan SPT, sanksi administrasi berupa denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana dengan pelanggaran yang sifatnya disengaja.
- b. Sanksi administrasi berupa bunga administrasi berupa bunga ini dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga akan dihitung berdasarkan presentase tertentu dari suatu jumlah, dimulai dari bunga itu menjadi hak kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.
- c. Sanksi administrasi berupa kenaikan. Sanksi administrasi berupa kenaikan ini pada dasarnya dihitung dengan angka presentase tertentu dari jumlah pajak yang dalam ini bukan termasuk pada kategori kurang bayar. Penyebab adanya sanksi administrasi berupa kenaikan ini karena wajib pajak tidak memberikan informasi yang diperlukan dalam penghitungan pajak terhutang. Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sanksi pajak juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. UMKM Petugas pajak merupakan garda terdepan dalam melayani dan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pajak mulai dari pembayaran, pelaporan dan pemotongan/pemungutan pajak. Kualitas pelayanan perpajakan yang semakin baik akan memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak sehingga secara tidak langsung memberikan dampak kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang semakin buruk oleh petugas perpajakan, akan menyebabkan semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **2.1.5 Intensitas Pajak**

Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan akan diberikan hukuman. Sanksi perpajakan merupakan monitoring dari pemerintah untuk menjamin peraturan-peraturan perpajakan yang telah ditetapkan dapat dipatuhi oleh warga negara Indonesia. Penelitian terdahulu Mianti & Budiwitjaksono, (2021) dengan adanya sanksi memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, semakin tegas sanksi perpajakan maka menyebabkan semakin meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil penelitian Mianti & Budiwitjaksono, (2021); Nafia et al., (2021) dan Suryani Heny, (2018) membuktikan bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian lainnya Anggraeni, Evi dan Farina, (2022) dan Maxuel & Primastiwi, (2021) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berbagai upaya dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak salah satunya dengan memberlakukan sanksi yakni sanksi administrasi atau pidana. Dengan sanksi pajak mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran dibidang perpajakan (Nafia et al., 2021).

### **2.1.6 Pengertian Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)**

Dalam perekonomian Indonesia Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merupakan kelompok usaha yang memiliki jumlah paling besar dan terbukti tahan terhadap berbagai macam goncangan krisis ekonomi. UMKM di Indonesia sebagian tidak berbadan hukum tetap, serta memiliki akses operasional sangat terbatas. Maka dari itu sering mengalami kendala dalam mendapatkan modal

usaha dari lembaga-lembaga keuangan. (dahrani et al., 2022). Kriteria usaha yang termasuk dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah telah diatur dalam payung hukum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2018 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) ada beberapa kriteria yang dipergunakan untuk mendefinisikan pengertian dan kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah mendefinisikan UMKM sebagai berikut:

- a. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro.
- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil.
- c. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan.

#### **2.1.7. Kriteria Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)**

Untuk membedakan sebuah usaha apakah itu termasuk usaha mikro, usaha kecil, atau usaha menengah, maka oleh pemerintah diberikan batasan berdasarkan undang-undang sesuai dengan kriteria jenis usaha masing-masing yang didasarkan atas peredaran usaha dan atau jumlah aktiva yang dimiliki. Kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2018

digolongkan berdasarkan jumlah aset dan omset yang dimiliki oleh sebuah usaha sebagai berikut:

a) Kriteria Usaha Mikro;

Usaha yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

b) Kriteria Usaha Kecil

Usaha yang memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 300.000.000,00 tiga ratus juta rupiah sampai dengan paling banyak Rp. 2.500.000.000,00 (dua setengah milyar rupiah)

c) Kriteria Usaha Menengah

Usaha yang memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

### **2.1.8 Pajak Bagi UMKM**

Dasar Hukum Dalam Undang-undang PPh Pasal 4 ayat (2) huruf e disebutkan bahwa pemotongan PPh adalah sebagai berikut:

a. Koperasi;

- b. Penyelenggara kegiatan;
- c. Otoritas bursa; dan
- d. Bendaharawan Lebih lanjut dalam pasal 4 ayat (2) Penerima Penghasilan yang Dipotong PPh Pasal 4 ayat (2) adalah sebagai berikut:
  - a) Penerima bunga deposito dan tabungan lainnya, bunga obligasi dan surat utang negara, dan bunga simpanan yang dibayarkan oleh koperasi kepada anggota koperasi orang pribadi;
  - b) Penerima hadiah undian;
  - c) Pemilik properti berupa tanah dan/atau bangunan.

Keterangan lain-lain dari Undang-Undang Pph Pasal 4 ayat(2) adalah sebagai berikut:

- a) Pemotongan PPh Pasal 4 ayat (2) adalah bersifat final;
- b) Karena bersifat final, maka pemotongan PPh Pasal 4 ayat (2) tidak dapat dikreditkan;
- c) Omset terkait transaksi yang dikenakan PPh Pasal 4 ayat (2) tidak dimasukkan dalam omset usaha, namun dimasukkan dalam omset penghasilan yang telah dipotong PPh Final; Dasar hukum lainnya adalah Pasal 17 ayat (7) UU PPh yang berbunyi: “Dengan Peraturan pemerintah dapat ditetapkan tarif pajak tersendiri atas penghasilan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) sepanjang tidak memenuhi tarif pajak tertinggi sebagai mana dimaksud pada ayat (1).”

### **2.1.9 Pelayanan Pajak**

Pelayanan pajak merupakan suatu aktivitas dengan memberikan jasa pelayanan seperti penyuluhan, bimbingan atau konsultasi mengenai perpajakan

oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan pajak tersebut membutuhkan petugas pajak yang ahli, kompeten dan berkualitas dibidang perpajakan, sehingga warga dapat membayar dan melaporkan komitmen asesmennya tepat waktu dan tentunya lebih patuh.

Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Pelayanan dalam bidang pajak memiliki makna dimana wajib pajak diberikan pelayanan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berguna bagi wajib pajak untuk membantu kewajiban perpajakannya.

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2013) merupakan suatu proses bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan hubungan antar individu dan rasa kepekaan sehingga dapat terciptanya suatu kesuksesan dan kepuasan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015).

#### **2.1.10 Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi adalah suatu proses untuk memberikan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kepada seseorang agar berfungsi sebagai orang dewasa dan berperan aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat (Ritcher Jr,

1987). Direktorat Jenderal Pajak mengatur mengenai penyeragaman kegiatan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 22/PJ./2017. Media informasi yang dapat digunakan dalam melakukan sosialisasi perpajakan meliputi media televisi, koran, spanduk, flyers (poster dan brosur), billboard/ mini billboard, dan radio. Penyampaian informasi perpajakan dapat dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi dan sejenisnya.

Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik. Informasi tentang pajak dirasa masih sangat kurang oleh masyarakat sehingga dilakukanlah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menciptakan partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Selain dengan melakukan sosialisasi mengenai perpajakan pemerintah juga memberikan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi pajak dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Oleh karena itu, wajib pajak harus memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga dapat mengetahui konsekuensi hukum yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh wajib pajak (Winerungan,2013). Menurut Rohmawati dan Rasmini (2012) Sosialisasi adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan seseorang atau organisasi yang memberikan suatu informasi. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Dirjen Pajak untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian penulis merujuk kepada beberapa penelitian terdahulu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nurhakim dan Pratomo (2015)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil dari penelitian adalah Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib Pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak serta pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	Ilhamy et al (2016)	Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib	Hasil penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3.	As'ari dan Erawati (2018)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4.	Supadmi (2010)	pengaruh pelayanan pajak dalam kepatuhan wajib pajak	disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak sehingga mendapatkan kepuasan terhadap wajib pajak
5.	Aminul (2012)	Pengaruh kualitas pelayanan yang diukur dari segi kualitas pelayanan untuk memperhatikan dari beberapa sudut pandang	Kualitas pelayanan yang diukur dari segi kualitas pelayanan perlu untuk memperhatikan dari beberapa sudut pandang, tidak hanya dari sikap dan penampilan pegawai saja tetapi juga melihat dari segi kondisi tempat maupun fasilitas yang di ada di kantor pelayanan pajak apabila sistem kualitas pelayannya baik maka dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pembayarinya serta memberikan rasa senang, dan begitupun sebaliknya
6.	Abdulyani (2017)	Sosialisasi perpajakan terhadap wajib pajak	Sosialisasi merupakan proses belajar yang dilakukan oleh seorang (individu) untuk berbuat atau bertingkah laku berdasarkan patokan yang terdapat dan diakui dalam masyarakat. Jika dikaitkan dengan perpajakan, maka sosialisasi perpajakan merupakan hal yang dilakukan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) sebagai perwakilan dari tugas DJP untuk memberitahukan segala sesuatu mengenai perpajakan kepada wajib pajak, baik

			<p>perubahan mengenai tarif, cara perhitungan, metode pembayaran, maupun sanksi/insentif apa yang nantinya akan didapatkan wajib pajak ketika memenuhi kepatuhan pajaknya.</p> <p>Dilaksanakannya sosialisasi perpajakan, maka nantinya pengetahuan pajak WP akan bertambah pula. Semakin baik sosialisasi yang diberikan, maka pengetahuan pajak WP akan semakin tinggi pula. Sebaliknya, semakin kurang sosialisasi pajak yang diberikan maka pengetahuan pajak WP akan semakin rendah.</p>
7.	Venti dan Amelia Sandra (2021)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening	<p>Penelitian ini menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan dengan arah positif. Koefisien regresi yang menunjukkan arah positif menjelaskan bahwa sering/tidaknya Sosialisasi Perpajakan akan memiliki arah yang sama atau searah dengan tinggi/rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak.</p>

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

### 2.3.Kerangka Berfikir

Pelayanan yang diberikan juga menjadi salah satu pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Karena dalam kasus yang berhubungan dengan pajak selain merugikan suatu Negara membuat nilai-nilai pelayanan terhadap masyarakat menjadi menurun atau kurang efektif (Anjanni 2019). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Yuesti dan Bhegawati 2021). Maka petugas pajak harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pun akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga memicu tingginya penerimaan Negara.

Sosialisasi perpajakan Dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti

pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dilaksanakannya sosialisasi perpajakan, maka nantinya pengetahuan pajak wajib pajak akan bertambah pula. Semakin baik sosialisasi yang diberikan, maka kepuasan pajak wajib pajak akan semakin tinggi pula. Sebaliknya, semakin kurang sosialisasi pajak yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak WP akan semakin rendah. Hal ini didukung oleh penelitian Anwar (2015:53) menemukan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun kerangka pemikiran sebagaimana ditunjukkan oleh gambar pada halaman berikut:



**Gambar 2.1**Kerangka Berpikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu strategi yang menekankan pada pencarian makna, pengertian, konsep, simbol, karakteristik, deskripsi maupun gejala untuk suatu fenomena; bersifat alami serta holistik; fokus dan multimetode; memakai beberapa teknik, memprioritaskan kualitas, serta datanya disajikan dalam bentuk deskriptif atau naratif. Tujuan dari penelitian kualitatif untuk menemukan jawaban pada suatu fenomena atau pernyataan dengan prosedur ilmiah yang sistematis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mencoba untuk memahami suatu makna dari suatu kejadian atau peristiwa dengan cara berinteraksi kepada orang-orang dalam keadaan atau fenomena tersebut.

Penelitian kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Alat pengumpulan data biasanya menggunakan pengamatan langsung, wawancara, studi dokumen. Sedangkan kesahihan dan keterandalan data menggunakan triangulasi dengan menggunakan metode induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Waruwu, 2023).

Sugiyono mengemukakan beberapa karakteristik penelitian kualitatif sebagai berikut :

1. Dilakukan dengan kondisi ilmiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung kesumber data dan penelitian dalam instrument kunci.

2. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisa data secara induktif.
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah studi kasus yaitu penelitian dengan karakter masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti serta interaksinya dengan lingkungan. Adapun tujuan dari penelitian studi kasus adalah untuk melakukan penyelidikan secara mendalam mengenai subyek tertentu untuk memberikan gambaran yang lengkap mengenai subjek tertentu (Alfina, 2022).

## **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **3.3.1 Tempat Penelitian**

Tempat Peneliti yang digunakan oleh peneliti adalah KPP Pratama Medan Timuryang beralamat dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, Jl. Suka Mulia No. 17 A Medan Maimun.

### **3.3.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama peneliti mengambil mata kuliah sampai dengan selesai, yang meliputi riset, dan penyebaran angket media internet dengan proses bimbingan. Dibuat secara umum penelitian ini direncanakan akan dilakukan mulai bulan Maret 2024 dan akan berakhir dibulan September 2024.

Tabel 3.1 Perencanaan Waktu Penelitian

No	Kegiatan penelitian	April				Mei				Juni			Juli				Agustus			September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Prariset Penelitian	■	■	■	■																						
2	Pengajuan Judul					■	■																				
3	Penyusunan Proposal							■	■	■	■	■															
4	Bimbingan Proposal									■	■	■	■	■	■												
5	Seminar Proposal												■	■	■	■	■	■									
6	Revisi Proposal															■	■	■	■	■	■						
7	Penyusunan Tugas Akhir																		■	■	■	■	■	■			
8	Bimbingan Tugas Akhir																					■	■	■	■	■	
9	SidingMeja Hijau																									■	

### 3.3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan sumber dari mana data-data diperoleh untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data. Pada penelitian ini, sumber data yang peneliti gunakan sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto adalah sumber data yang berawal dari *person, place dan paper*.

*Person*, sumber data berupa orang, yaitu sumber data yang dapat memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara dan sumber data utama yang berupa wawancara dalam penelitian ini adalah pelaku umkm yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.

*Place*, sumber data berupa tempat, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak, dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat yang menjadi objek penelitian, lingkungan ini bisa berupa keadaan

kondisi dan situasi serta pengamatan terhadap suasana yang ada.

*Paper*, sumber data berupa lembaran, yaitu sumber data yang menyajikan data-data yang telah disajikan melalui lembaran berupa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan data UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur (Mawaddah, 2023).

### **3.3.1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika kuesioner disebarluaskan melalui internet (Sekaran, Uma 2011).

Informan dalam pengambilan sumber data pada penelitian ini yaitu pelaku UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.

### **3.3.2. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, internet dan seterusnya.

Sumber lain dalam penelitian ini yaitu data-data yang diperlukan dalam menunjang penelitian ini berupa dokumentasi kegiatan wawancara kepada pelaku UMKM mengenai pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan salah satu yang sangat penting bagi sebuah penelitian sehingga data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan judul yang ditentukan. Agar hasil yang diperoleh dalam penelitian ini benar-benar data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka metode pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini meliputi metode observasi, wawancara dan dokumentasi (Alfansyur, 2020).

#### **3.4.1. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung maupun tidak tentang hal-hal yang diamati dan mencatatnya. Keuntungan utama menggunakan metode pengamatan adalah bahwa peneliti tidak perlu mengkhawatirkan tentang adanya bias. Ini sangat penting untuk desain penelitian yang bertujuan mendeskripsikan apa yang sebenarnya terjadi di kehidupan nyata, bukan yang artifisial.

#### **3.4.2. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara dialog baik secara langsung maupun melalui saluran media tertentu antar pewawancara dengan yang diwawancarai sebagai sumber data. Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai dari 30 pelaku UMKM di KPP Pratama Medan Timur.

Teknik wawancara terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu :

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti

informasi apa yang akan diperoleh. Pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannyapun telah disiapkan.

b. Wawancara Semi Terstruktur

Jenis wawancara ini sudah masuk dalam kategori in- depth interview, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara akan dilakukan kepada 30 pelaku UMKM di KPP Pratama Medan Timur.

### **3.4.3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan salah satu teknik mengumpulkan data dengan cara mencari atau mengumpulkan data terkait dengan permasalahan yang diteliti, mulai dari buku, jurnal, majalah, internet dan sebagainya.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema.

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan secara berkesinambungan dari awal sampai akhir penelitian, baik dilapangan maupun diluar lapangan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan data UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur dengan bantuan staff KPP Pratama Medan Timur
- b. Melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi terhadap UMKM di KPP Pratama Medan Timur
- c. Mengelompokkan catatan penelitian dengan tema yang dibutuhkan dari hasil observasi, wawancara serta dokumentasi.
- d. Menganalisis sistem pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Timur
- e. Menyimpulkan sistem pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Timur

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data Umum**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Medan Timur**

Kantor Pelayanan Pajak dimulai pada masa penjajahan Belanda. Kantor Pelayanan Pajak pada saat itu bernama Belasting, yang kemudian setelah kemerdekaan berubah nama menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Kemudian berubah lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan induk organisasinya Direktorat Jenderal Pajak Keuangan Republik Indonesia. Di Sumatera Utara pada tahun 1976 Kantor Inspeksi Pajak, yaitu:

- 1) Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan
- 2) Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara
- 3) Kantor Inspeksi Pajak Pematang Siantar

Pada tahun 1978 Kantor Inspeksi Medan Selatan dipecah menjadi dua yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inspeksi Pajak Kisaran. Untuk memudahkan pelayanan pajak, dan dengan pertumbuhan ekonomi yang begitu cepat, maka didirikanlah Kantor Inspeksi Medan Timur. Dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat didalam pembayaran pajak, maka berdasarkan pada keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.267/KMK.01/1989, diadakanlah perubahan secara menyeluruh kepada Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup reorganisasi Kantor Inspeksi Pajak yang berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak, sekaligus dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan pada keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.758/KMK.01/1993 tertanggal 19 agustus 1993, maka pada tanggal 1 april 1994 didirikanlan Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota. Terhitung tanggal 1 april 1994, Kantor Pelayanan Pajak berubah menjadi 4 wilayah kerja yaitu :

- 1) Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur
- 2) Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
- 3) Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
- 4) Kantor Pelayanan Pajak Medan Binjai

Untuk mengimplementasikan konsep administrasu perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak perlu diubah, baik dilevel kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

Sebagai langkah pertama untuk memudahkan wajib pajak, ketiga jenis kantor pajak yang ada yaitu: Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka) dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama). Kantor Pelayanan Pajak Pratama yaitu instansi vertical Direktorat Jenderal Pajak yang berada langsung dibawah tanggung jawab Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I (Kanwil DJP Sumut I). KPP Pratama akan melayani PPh, PPN, PBB, BPHTB. Selain itu KPP Pratama juga melakukan pemeriksaan tetapi bukan

sebagai lembaga yang memutuskan keberatan, struktur organisasi KPP Pratama berdasarkan fungsi pajak bukan jenis pajak.

Adapun KPP Pratama yang bernaung di lingkungan Kanwil DJP Sumut I adalah:

- 1) KPP Pratama Medan Belawan
- 2) KPP Pratama Medan Barat
- 3) KPP Pratama Medan Petisah
- 4) KPP Pratama Medan Polonia
- 5) KPP Pratama Medan Kota
- 6) KPP Pratama Medan Timur
- 7) KPP Pratama Lubuk Pakam
- 8) KPP Pratama Binjai

#### **4.1.2. Visi dan Misi KPP Pratama Medan Timur**

##### **a) Visi KPP Pratama Medan Timur**

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan percaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

##### **b) Misi KPP Pratama Medan Timur**

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan sistem.

#### **4.1.3 Nilai-Nilai KPP Medan Timur**

- a) Integritas yaitu berpikir, berkala, berprilaku, berprilaku, dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip norma.
- b) Professional yaitu bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetisi terbaik yang penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.
- c) Sinergi yaitu membangun dan memastikan hubungan kerja sama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis.
- d) Pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan yang dilakukan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.
- e) Kesempurnaan yaitu senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

#### **4.2. Deskripsi Data Pelayanan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Pada KPP Pratama Medan Timur (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM)**

Pada bagian ini akan diuraikan hasil penelitian yang berupa informasi mengenai cara pelayanan perpajakan serta sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur. Dalam penelitian ini informasi yang diambil sebanyak 30 responden, yaitu meliputi pelaku UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.

Hasil observasi dan wawancara serta didukung dengan adanya beberapa dokumen yang berkaitan menunjukkan adanya beberapa hasil temuan tentang bagaimana pelayanan perpajakan dan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur. Berikut yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang

dilakukan dengan wawancara bersama pelaku UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.

**Tabel 4. 1 Pertanyaan Wawancara UMKM KPP Pratama Medan Timur**

No	Pertanyaan
1	Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang pelayanan perpajakan di KPP Pratama Medan Timur ?
2	Seberapa sering Bapak/Ibu berhubungan dengan KPP Pratama Medan Timur ?
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Timur ?
4	Apakah Bapak/Ibu merasa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu sebagai wajib pajak UMKM ?
5	Apakah ada kendala yang Bapak/Ibu alami dalam mendapatkan pelayanan perpajakan di KPP Pratama Medan Timur ?
6	Bagaimana Bapak/Ibu menilai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Timur ?
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur ?
8	Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh KPP ? Jika ya, seberapa bermanfaat kegiatan tersebut ?
9	Apakah media atau metode sosialisasi yang menurut Bapak/Ibu paling efektif untuk menyampaikan informasi perpajakan kepada UMKM ?
10	Apakah Bapak/Ibu merasa informasi yang diberikan sudah cukup jelas dan mudah dipahami ?

#### **4.2.1 Pelaksanaan Pelayanan Perpajakan KPP Pratama Medan Timur Menurut UMKM dibawah Naungan KPP Pratama Medan Timur.**

Hasil dari penelitian tentang “Analisis Pelayanan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Pada KPP Pratama Medan Timur (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM)” berupa data penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dengan narasumber, dari hasil observasi dan dokumentasi. Sebelum menyajikan data, peneliti mengoreksi kembali data yang tidak diperlukan. Setelah menyeleksi data, peneliti menyajikan data tersebut dalam deskripsi yang menceritakan hasil penelitian mulai dari awal hingga akhir penelitian. Data yang disajikan disini merupakan hasil penelitian lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian tentang pelayanan perpajakan KPP Pratama Medan Timur adalah cara atau bentuk pelayanan yang dilakukan atau disediakan oleh KPP Pratama Medan Timur kepada UMKM yang berada dalam naungannya. Dalam pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur melalui program-program dan tata caranya yang berlangsung setiap hari. Proses pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh

KPP Pratama Medan Timur terhadap pelaku UMKM biasanya meliputi beberapa aspek utama untuk mempermudah kepatuhan perpajakan UMKM, antara lain :

1. Sosialisasi dan Edukasi

KPP Pratama sering mengadakan sosialisasi terkait perpajakan, khususnya bagi UMKM, untuk memberikan pemahaman mengenai kewajiban pajak, seperti pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan tata cara pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan)

2. Fasilitas Pembayaran Pajak Final untuk UMKM :

UMKM yang beromzet kurang dari Rp. 4,8 miliar setahun bisa memanfaatkan tarif pajak penghasilan final sebesar 0,5% dari omzet. KPP Pratama Medan Timur memfasilitasi hal ini melalui sistem pembayaran yang lebih sederhana dan efisien.

3. Penyediaan Layanan e-Filing dan e-Form :

Untuk mempermudah pelaporan pajak, KPP Pratama Medan Timur menyediakan fasilitas e-Filing dan e-Form yang memungkinkan pelaku UMKM untuk melaporkan pajak mereka secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pajak.

4. Bimbingan Langsung (Konsultasi Pajak) :

Pelaku UMKM bisa mendapatkan konsultasi perpajakan dengan baik melalui loket layanan atau melalui program bimbingan terpadu.

5. Pembebasan Denda atau Sanksi Tertentu :

Untuk mendukung UMKM, terkadang diberikan kebijakan insentif perpajakan seperti penghapusan denda dan sanksi administrasi jika pelaku UMKM mengalami keterlambatan dalam pelaporan.

Menurut Bapak Syamsul selaku pemilik warung sembako yang berada di Jl. Sidomulyo 3 mengatakan *“pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan, sangat lengkap dalam memberikan panduan serta membimbing para UMKM dalam proses pengurusan mulai dari pelaporan STP dan lainnya”*.

Bapak Adi selaku pemilik isi ulang air minum yang berada di jl.cemara GG.Jeruk juga mengatakan *“pelayanan di KPP Pratama Medan Timur sangat baik, untuk sekarang dalam pengurusannya bisa dilakukan secara offline maupun online melalui link pajak.go.id. sehingga sangat memudahkan UMKM”*

KPP Pratama Medan Timur juga menyediakan survei kepuasan online yang dapat dijangkau wajib Pajak.Untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan Wajib Pajak mengakses survei kepuasan dengan membuka laman survei yang diberikan oleh petugas.Wajib Pajak memilih jenis layanan yang telah diterima kemudian memberikan penilaian atas layanan tersebut.Secara berkala petugas akan mengkompilasi hasil survei tersebut.

Dilakukan evaluasi atas hasil survei yang dikumpulkan. Perbaikan dalam pelayanan dilakukan dengan mempertimbangkan evaluasi atas hasil survei yang didapatkan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bu Ayu sebagai pemilik warung klontong Jl. Sidoruko mengatakan bahwa *“proses pengurusan tidak bertele-tele, selama pengajuan yang dilakukan ketika jam operasional maka akan langsung diproses oleh mereka”*.

Berdasarkan hasil yang sudah dipaparkan terlihat bahwa KPP Pratama Medan Timur melakukan pelayanan perpajakan yang baik serta memudahkan pelaku UMKM dalam pengurusan segala hal yang dibutuhkan. Membimbing, mengarahkan serta memberikan survei kepuasan oleh pelaku UMKM terhadap layanannya.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Hidayat, 2022).

#### **4.2.2. Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan KPP Pratama Medan Timur**

##### **Menurut UMKM dibawah Naungan KPP Pratama Medan Timur.**

Pelaksanaan sosialisasi perpajakan oleh KPP Pratama Medan Timur terhadap pelaku UMKM biasanya dilakukan dengan beberapa langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pajak di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah. Pelaksanaan sosialisasi perpajakan dilakukan dengan cara :

##### **1. Identifikasi Sasaran Sosialisasi**

KPP Pratama Medan Timur terlebih dahulu melakukan pemetaan dan identifikasi terhadap pelaku UMKM yang berada di wilayah kerja mereka. Data ini diperoleh dari sistem perpajakan atau melalui kerja sama dengan instansi lokal yang menangani UMKM. Tujuannya adalah agar sosialisasi dapat tepat sasaran dan menjangkau pelaku UMKM yang belum memahami kewajiban perpajakan mereka.

## **2. Pendekatan Edukasi Melalui Seminar dan Workshop**

KPP Pratama Medan Timur sering mengadakan seminar, workshop, atau pelatihan tentang perpajakan yang ditujukan khusus untuk UMKM. Dalam acara ini, para pengusaha UMKM diberikan materi tentang:

- a) Kewajiban Perpajakan : menjelaskan jenis pajak yang perlu dibayar oleh UMKM, seperti Pajak Penghasilan (PPh) Final berdasarkan PP 23 Tahun 2018 yang hanya sebesar 0,5% dari omzet.
- b) Proses administrasi perpajakan : Mengajarkan cara mendaftar sebagai Wajib Pajak, membuat NPWP, dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan.
- c) Pemanfaatan teknologi perpajakan : Diperkenalkan pada aplikasi e-filing dan e-billing untuk mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak secara online.

## **3. Pemberian Informasi tentang Insentif Perpajakan**

KPP Pratama Medan Timur juga memberikan sosialisasi terkait insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah kepada pelaku UMKM. Insentif ini termasuk:

- a) Penurunan tarif PPh Final bagi pelaku UMKM dengan omzet di bawah Rp 4,8 miliar.
- b) Relaksasi pembayaran pajak selama masa pandemi COVID-19 yang berlaku hingga beberapa waktu, seperti pembebasan atau pengurangan tarif PPh Final bagi UMKM.

#### **4. Penggunaan Media Digital dan Cetak**

Untuk menjangkau lebih banyak pelaku UMKM, KPP Pratama Medan Timur memanfaatkan media digital seperti website resmi pajak, media sosial, dan aplikasi pesan singkat. Melalui media ini, mereka membagikan informasi, tutorial, dan reminder tentang tenggat waktu pembayaran pajak. Selain itu, pamflet, brosur, dan media cetak lainnya juga disebarakan kepada para pelaku usaha.

#### **5. Pendekatan Personal Melalui Klinik Pajak**

Dalam beberapa kesempatan, KPP Pratama Medan Timur juga membuka **klinik pajak** di kantor atau di lokasi-lokasi strategis yang banyak didatangi pelaku UMKM. Di sini, pelaku usaha bisa berkonsultasi secara langsung dengan petugas pajak mengenai berbagai masalah perpajakan yang mereka hadapi, seperti kesulitan dalam pelaporan atau perhitungan pajak.

## **6. Kerja Sama dengan Pemerintah Daerah dan Komunitas UMKM**

Untuk memperluas jangkauan sosialisasi, KPP Pratama Medan Timur bekerja sama dengan pemerintah daerah dan asosiasi UMKM dalam menyelenggarakan kegiatan penyuluhan perpajakan. Kolaborasi ini memperkuat sinergi antara pajak dan sektor UMKM, serta memastikan informasi perpajakan sampai ke seluruh lapisan pelaku usaha.

## **7. Monitoring dan Evaluasi**

Setelah sosialisasi, KPP Pratama Medan Timur melakukan monitoring terhadap pelaku UMKM untuk melihat sejauh mana mereka mematuhi kewajiban perpajakan setelah mengikuti program sosialisasi. Jika ada yang belum paham atau mengalami kesulitan, KPP akan memberikan pendampingan lebih lanjut.

Menurut Ibu Sulastri selaku penjual ayam penyet urap di Jl. Cemara mengatakan bahwa *“sesekali ada sosialisasi yang dibuat, misalnya sosialisasi SPT Tahunan oleh KPP. Pratama Medan Timur yang dilakukan di halaman depan Kantor Camat Timur”*.

Bapak Suryo umkm GAS Elpiji mengatakan *“informasi yang diberikan biasanya tentang kewajibab kita untuk membayar pajak dan proses administrasi perpajakan. Kegiatan itu juga dihadiri oleh para ASN dan para Kepala Lingkungan (Kepling) sekecamatan medan timur”*.

Ibu Nabila UMKM kedai kelontong mengatakan bahwa *“sosialisasi ini untuk kami sangat bermanfaat sekali ya, karena kami diajarkan mulai dari pengenalan tentang perpajakan dan juga tata cara dalam pengurusan surat surat yang terkait”*.

Para pelaku UMKM ini mengatakan bahwa KPP Pratama Medan Timur melakukan sosialisasi yang baik dengan menjelaskan dasar perpajakan kepada UMKM dan juga tata cara dalam proses administrasinya.

Dari kegiatan sosialisasi yang diadakan tentunya mengharap hasil yang baik, diantaranya :

- a) **Peningkatan kepatuhan pajak:** Pelaku UMKM lebih sadar akan pentingnya membayar pajak dan melaporkannya tepat waktu.
- b) **Pemahaman yang lebih baik:** Pengusaha UMKM memahami aturan perpajakan yang berlaku, termasuk cara mendapatkan insentif pajak.
- c) **Kemudahan dalam pelaporan:** UMKM mampu memanfaatkan teknologi seperti e-filing dan e-billing untuk mempermudah urusan perpajakan mereka.

Melalui berbagai upaya tersebut, KPP Pratama Medan Timur berusaha menciptakan lingkungan perpajakan yang kondusif bagi UMKM, yang tidak hanya meningkatkan penerimaan pajak tetapi juga mendorong perkembangan sektor UMKM secara berkelanjutan.

### 4.3. Pembahasan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur telah melakukan pelayanan perpajakan dengan kategori baik. Mereka menyediakan berbagai layanan perpajakan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Layanan tersebut meliputi pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, konsultasi perpajakan, bimbingan teknis terkait *e-filing* dan *e-billing*, serta penanganan permohonan restitusi pajak. KPP ini juga membantu wajib pajak dalam hal penagihan pajak, pemeriksaan pajak, serta pelaksanaan pengawasan kepatuhan pajak. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Hidayat, 2022).

Apabila struktur organisasinya memungkinkan kantor pajak untuk melayani wajib pajak dengan profesional, maka wajib pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan. Wajib Pajak secara konsisten akan meningkatkan kepatuhan bila terdapat pelayanan yang baik oleh aparat perpajakan. Dengan kata lain, dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak atau fiskus maka akan membuat Wajib Pajak merasa senang dan nyaman dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga akan membuat Wajib Pajak konsisten atau cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sosialisasi perpajakan KPP Pratama Medan Timur juga sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terbukti dengan adanya pengakuan dari UMKM wajib pajak

KPP Pratama Medan Timur yang mengatakan bahwa adanya seminar dan edukasi perpajakan. Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur bertujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan mereka. Kegiatan sosialisasi ini biasanya mencakup berbagai topik, termasuk perubahan tarif pajak, prosedur pembayaran, serta pentingnya kepatuhan dalam pelaporan pajak. Selain itu, KPP Pratama Medan Timur juga sering melibatkan pendekatan langsung melalui seminar dan pelatihan

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur telah melakukan pelayanan perpajakan dengan kategori baik. Mereka menyediakan berbagai layanan perpajakan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Layanan tersebut meliputi pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, konsultasi perpajakan, bimbingan teknis terkait *e-filing* dan *e-billing*, serta penanganan permohonan restitusi pajak. KPP ini juga membantu wajib pajak dalam hal penagihan pajak, pemeriksaan pajak, serta pelaksanaan pengawasan kepatuhan pajak.
2. Sosialisasi perpajakan KPP Pratama Medan Timur juga sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terbukti dengan adanya pengakuan dari UMKM wajib pajak KPP Pratama Medan Timur yang mengatakan bahwa adanya seminar dan edukasi perpajakan. Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur bertujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan mereka. Kegiatan sosialisasi ini biasanya mencakup berbagai topik, termasuk perubahan tarif pajak, prosedur pembayaran, serta pentingnya kepatuhan dalam pelaporan pajak. Selain itu, KPP Pratama Medan

Timur juga sering melibatkan pendekatan langsung melalui seminar dan pelatihan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini diantara lain:

- a. Diharapkan KPP Pratama Medan Timur dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan sehingga dapat mendorong wajib pajak khususnya UMKM untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka ini akan memberikan kontribusi yang baik juga dalam meningkatkan penerimaan pajak.
- b. Untuk penelitian selanjutnya bisa mengembangkan dengan mencari tingkat signifikan pengaruh dari sosialisasi dan layanan perpajakan terhadap hasil pajak yang diperoleh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah & Nainggolan. (2018). *Hukum Pajak dan Penerapannya untuk Kesejahteraan Sosial. Jurnal Perpajakan*, 1(8), 407–418.
- Amelia, S. (2021). Determinasi kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderating di KPP Pratama Medan Polonia. *Remik*, 7(1), 270–280. <https://doi.org/10.33395/Remik.V7i1.11977>
- Budiarto, & Muzammil, C. (2016). *Pedoman praktis membayar pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods For Business Research*, 1(2), 295–336.
- Dahrani, D& ., Saragih, F. (2022). Model pengelolaan keuangan berbasis literasi keuangan dan inklusi keuangan: Studi pada UMKM di Kota Binjai. *Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 1509–1518
- Dharma, I. W. H., & Noviari, N. (2016). Faktor–faktor yang berpengaruh pada intensitas perilaku dalam penggunaan e–filing oleh wajib pajak orang pribadi. *Ejurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(2), 1342–1370. <https://doi.org/10.24843/EJA.2016.v17.i02.p37>
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. *E–Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 340–353.
- Desmayanti, E. (2012). Faktor–faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas e–filing oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara online dan realtime. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1–12.
- Deseverians, R., & Wendy. (2023). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Pontianak. *Ejournaluntan*, 1(2), 154–164.
- Devina, S., & Waluyo. (2016). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan efilng bagi wajib pajak orang pribadi di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultima Accounting*, 8(1), 75–91. ISSN 2085–4595.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2011). PLS–SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–151. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>.

- Hanum, Z. (2018). Analisis penyampaian SPT masa dan jumlah wajib pajak badan dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 1(2), 18–21.
- Heny, S. (2018). Analisa faktor–faktor yang mempengaruhi penggunaan e–filing wajib pajak orang pribadi (Studi pada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang) (Vol. 9, Issue 2). Retrieved from <http://www.pajak.go.id>
- Herawan, L., & Waluyo. (2014). Analisis faktor–faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e–filing (Studi di wilayah KPP Pratama Kosambi). *Ultima Accounting*, 6(77), Desember.
- Jogiyanto. (2017). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Julianti. (2014). *Pedoman praktis membayar pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Hafsah.. (2016). Analisis perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan e–filing. *Jurnal Ekonomi*, 1(2), 1–14.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Medan: Umsu Press.
- Laihad, J. (2013). Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e–filing wajib pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 44–51.
- Lie, I., & Sadjiarto, A. (2013). Faktor–faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e–filing. *Tax & Accounting Review*, 3(1), 12–38.
- Lubis, N. H., Harmain, H., & Nurwani. (2023). Pengaruh penerapan e–filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Riset Akuntansi dan Bisnis*, 2(3), 108–120.
- Maryani, A. (2016). Faktor–faktor yang mempengaruhi penggunaan e–filing: Studi pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(2), 161–172. <https://doi.org/10.15408/akt.v9i2.4041>
- Nurhayati, H. A., & Manalu, R. V. B. (2020). Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e–filing. *Jurnal Geoekonomi*, 1(1), 4–13..

- Rahayu, A. (2016). Faktor–faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e–filing sebagai sarana pelaporan pajak. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi Bisnis*, 5(1), 1–11.
- Rian, J., & Kyai, J. (2020). Faktor–faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan e–filing di Tangerang Selatan. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 3–12.
- Raden, N., & Helmiza, E. (2021). Pengaruh penerapan e–filing, tingkat pemahaman PPH 21 dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Economic and Business*, 1(1), 5–13.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons Ltd.
- Supadmi. (2018). Penerapan reformasi kehumasan dan implikasinya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan secara e–filing. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 2(2), 103–111. <https://doi.org/10.31092/Jpkn.V2i2.1185>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM–PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Wahyuni, R. (2015). Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e–filing (Studi pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *JOM FEKON*, 2(2), 1–12.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis faktor–faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan e–filing di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–15.
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis faktor–faktor yang mempengaruhi penggunaan e–filing oleh wajib pajak (Studi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan). *Jurnal Bina Akuntansi*, 1(4), 310–349.
- Yuliana, A., & Lahjie. (2022). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e–filing bagi wajib pajak di Samarinda. *Ilmu Akuntansi Mulawarman*, 2(7), 1–10.

Zurika, H., & Hidayat, M. A. (2019). Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT (Studi kasus pada KPP Pratama Medan Petisah). *Jurnal Perpajakan*, *1*(1), 15–24.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Izin Riset di KPP Pratama Medan Timur



Rafika Juita <rafikajuitaaa@gmail.com>

#### e-Riset : Persetujuan Izin Riset

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>  
Balas-Ke: <riset@pajak.go.id>  
Ke: <rafikajuitaaa@gmail.com>

Kam, 1 Agu, 14.17



#### KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

##### KANWIL DJP SUMATERA UTARA I

**JALAN SUKAMULIA NO.17A, GEDUNG KANWIL DJP SUMUT I LANTAI VII, KEL. AUR,  
KEC. MEDAN MAIMUN, MEDAN 20151  
TELEPON 061-4538833; FAKSIMILE 061-4538340; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)**

Nomor : S-  
351/RISET/WPJ.01/2024 Medan , 1 Agustus 2024  
Sifat : Biasa  
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Rafika Juita**  
Jl. Brigjen Bejo Gg Jeruk No. 31

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **04480-2024**  
pada **23 Juli 2024**, dengan informasi:

NIM : 2005170173  
Kategori riset : GELAR-S1  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi & Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Judul Riset : Pengaruh Pelayanan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Medan Timur  
Izin yang diminta : Data, Kuisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Medan Timur**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **1 Agustus 2024 s/d 31 Januari 2025**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil  
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan  
Hubungan Masyarakat

Ttd.

Lusi Yuliani



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

PENTING

Informasi yang disampaikan melalui e-mail ini hanya diperuntukkan bagi pihak penerima sebagaimana dimaksud pada tujuan e-mail ini saja. E-mail ini dapat berisi informasi atau hal-hal yang secara hukum bersifat rahasia. Segala bentuk kajian, penyampaian kembali, penyebarluasan, penyediaan untuk dapat diakses, dan/atau penggunaan lain atau tindakan sejenis atas informasi ini oleh pihak baik orang maupun badan selain dari pihak yang dimaksud pada tujuan e-mail ini adalah dilarang dan dapat diancam sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika karena suatu kesalahan anda menerima informasi ini harap menghubungi Direktorat Jenderal Pajak c.q. Direktorat KITSDA dan segera menghapus e-mail ini beserta setiap salinan dan seluruh lampirannya.

Setiap pengguna Email Pajak harus mencantumkan identitas atau Email Signature untuk setiap email yang dikirimkan dengan format sesuai dengan yang tercantum dalam SE-136/PJ/2010 Huruf E Angka 4

### Lampiran 2 UMKM di KPP Pratama Medan Timur

	Nama UMKM	Alamat	Kecamatan	ID UMKM
<a href="#">Detail</a>	JUALAN IKAN BASAH <WAHYU>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	MENJUAL IKAN BASAH <ALI>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	MENJUAL IKAN BASAH <JULY>	Jl. CEMARA	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	MENJUAL IKAN BASAH <ALAI>	Jl. CEMARA	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	MENJUAL IKAN BASAH <FAJAR>	Jl. CEMARA	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN IKAN BASAH <SYAIFUL>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	MENJUAL IKAN BASAH <DEDY>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	MENJUAL IKAN BASAH <USMAN>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	MENJUAL IKAN BASAH <HENDRA>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	MENJUAL IKAN BASAH <ARD>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN IKAN <AFID>	Jl. CEMARA 243	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN IKAN <RAJU>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	MENJUAL IKAN BASAH <BUTEM>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN IKAN BASAH <YUHEN>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN IKAN BASAH <SAPRAN>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN IKAN BASAH <LIHAM>	Jl. CEMARA 242	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN RASI DAN TEH MANIS, KOPI <NGATINAH>	Jl. CEMARA	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN KELAPA <MUJIONO>	Jl. CEMARA	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN KELONTONG <AISYAH>	Jl. CEMARA	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JUALAN SAYUR <SARAGIH>	Jl. CEMARA	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX

Mobile view | [Switch to Desktop](#)

	Nama UMKM	Alamat	Kecamatan	ID UMKM
<a href="#">Detail</a>	WARUNG ATIK	Jl. MULYO NO 37	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	Warung Kreatif Fitri	Jl Jemadi Kelapa III	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	Ayu Ponsel	Jl Jemadi Kelapa II No 39	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	WAROENG AYU	Jl. Sidorukan No. 77	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	BETY CHACA	Jl. JEMADI KOMP JEMADI I NO 2 BLOK A	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	KEDE JAJANAN	Jl. MULIO NO 23	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	Sarapan pagi	Jl Cemara Gg Sena No 4	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	PENJAHT YUNI	Jl. Sidorukan Gg. Saudara	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	SETRIKA LAUNDRI	Jl. SIDODAME KOMP PEMDA	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	KEDAI NABILA	Jl. MULIO NO 1	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	Kue sorabi	Jl brigion bejo gg jambu	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	Isi ulang air minum	Jk Cemara Gg Jeruk No 31	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	WARUNG KLONTONG	Jl. Tusam Gg. Kelapa III	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	LIN COOKING	Jl. Jemadi No. 1	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	fanziah tupperware	Jl. Sidorukan Gg. Sidoeling ujung No.76	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	JAMU BUDE	Jl. Cemara Gg. Waringin No. 13	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	WARUNG MIE ACEH	Jl. Jemadi No. 24/237	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	AYAM GERPREK DIRGAHAYU	Jl. Sidorukan No. 55	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	LINA GAS	Jl. GN KRAKATAU G IKHLAS 14 C	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
<a href="#">Detail</a>	CAHAYA BARAT	Jl. Siderulyo No. 33-A	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX

Mobile view | [Switch to Desktop](#)

	Nama UMKM	Alamat	Kecamatan	ID UMKM
Detail	Barona Collection	Jl Brigjen Bejo Gg Turi No 31	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	ANGGUN NET	Jl. Cemara Gg. Kuini No. 50	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	Chocoholic Medan	Jl. Satya Bhakti No. 08, Kel. Pulo brayan darat II	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	KIDAI KOPI GEMBIRA	JL. JEMADI GG. GEMBIRA NO. 12	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	CHOCOHOLIC	JL. SATYA BHAKTI NO 8 KOMP WARTAWAN	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	SEMBAKO	Jl. Amal	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	USAHA RUMAHAN	JL. RIDHO NO 14	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	Ayam Penyut Urap Yuzri	Jl Cemara Gg Sena No 2	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	EKA SHOP	Jl. Damar II No. 5	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	WARUNG MIE SOP	JL. SIDODAME GG IKHLAS	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	AAA COLLECTION	JL. SIDODAME KOMP MEGATOWN HOUSE 2 NO C20	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	RAK BUNGA BESI	Jl. Kel. Bejo Gg. Cendana No. 37	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	LAUNDRY	JL. SIDODAME GG KELUARGA NO 52	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	WARUNG SEMBAKO	JL. SIDOMULYO NO 3	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	DEV FROZEN	JL. JEMADI KELAPA II NO 19	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	WARUNG LONTONG BU MIS	JL. MULYO NO 49	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	CV HENKONIEYU	JL. SIDODAME KOMPLEK PEMDA NO 6	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	KIDAI BU JUM	Jl. Jemadi Gg. Bahagia I No. 5	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	DAILY FLOWY	JL. SIDODAME KOMPLEK PEMDA NO 32	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX
Detail	Aunty Ims	Jl sidodame no 54 a	Medan Timur	1275XXXXXXXXXX

Mobile view | [Switch to Desktop](#)

### Lampiran 3 Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang pelayanan perpajakan di KPP Pratama Medan Timur ?	Pelayanan perpajakan di KPP Pratama Medan Timur meliputi berbagai layanan administrasi pajak seperti pendaftaran NPWP, pelaporan SPT, konsultasi perpajakan, serta pembayaran perpajakan. Mereka menyediakan fasilitas secara langsung di kantor serta melalui layanan online untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2	Seberapa sering Bapak/Ibu berhubungan dengan KPP Pratama Medan Timur ?	Biasanya tergantung pada kebutuhan perpajakannya. Berhubungan dengan KPP Pratama Medan Timur mungkin saat pelaporan SPT tahunan, atau konsultasi terkait perubahan aturan pajak.
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Timur ?	Kualitas pelayanan dinilai baik oleh sebagian besar wajib pajak. Mereka umumnya mengapresiasi respon yang cepat, ramah, serta kemudahan akses layanan online. Namun ada juga yang merasa bahwa terkadang proses bisa memakan waktu lebih lama terutama saat puncak pelaporan STP dan di waktu-waktu sibuk lainnya.
4	Apakah Bapak/Ibu merasa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu sebagai wajib pajak UMKM ?	Sebagai wajib pajak UMKM, pelayanan yang diberikan KPP Pratama Medan Timur sudah cukup memenuhi kebutuhan dan kemudahan dalam pelaporan dan konsultasi perpajakan. Mereka juga sering mengadakan kegiatan penyuluhan

No	Pertanyaan	Jawaban
		edukasi perpajakan terhadap wajib pajak UMKM.
5	Apakah ada kendala yang Bapak/Ibu alami dalam mendapatkan pelayanan perpajakan di KPP Pratama Medan Timur ?	Biasanya kendala yang mungkin dialami dalam mendapatkan pelayanan perpajakan di KPP Pratama Medan Timur seperti antrian yang panjang saat masa pelaporan SPT, kesulitan dalam memahami prosedur tertentu atau kendala teknis saat menggunakan layanan online. Namun, secara umum kendala tersebut biasanya dapat diatasi dengan bimbingan dari petugas atau konsultasi yang tersedia di tempat.
6	Bagaimana Bapak/Ibu menilai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Timur ?	Sudah baik terutama layanan yang sederhana seperti pendaftaran NPWP atau pelaporan STP. Namun untuk urusan yang lebih kompleks, waktu pelayanan bisa sedikit lebih lama, meskipun petugas berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai aturan.
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur ?	Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Medan Timur cukup baik, terutama melalui seminar, media sosial, dan website resmi. Namun, ada beberapa wajib pajak yang merasa sosialisasi untuk UMKM perlu lebih intensif dan sederhana agar lebih mudah dipahami.
8	Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh KPP ? Jika ya, seberapa bermanfaat kegiatan tersebut ?	Sosialisasi yang diadakan oleh KPP biasanya bermanfaat untuk memberikan informasi mengenai kebijakan, prosedur, dan program-program terbaru. Banyak peserta merasakan manfaatnya dalam meningkatkan pemahaman dan keterlibatan KPP Pratama Medan Timur dalam berbagai kegiatan.
9	Apakah media atau metode sosialisasi yang menurut Bapak/Ibu paling efektif untuk menyampaikan informasi perpajakan kepada UMKM ?	Workshop, pelatihan, webinar, brosur atau pamflet .
10	Apakah Bapak/Ibu merasa informasi yang diberikan sudah cukup jelas dan mudah	Sudah sangat jelas dan paham, pihak KPP Pratama Medan Timur juga langsung menerapkan cara dalam administrasi

No	Pertanyaan	Jawaban
	dipahami ?	perpajakan.

#### Lampiran 4 Dokumentasi

