

LAPORAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP WP DI KPP
PRATAMA MEDAN PETISAH**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi DIII Manajemen pajak*



Oleh:

MARIYAH HASIBUAN

NPM. 1605190002

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN LAPORAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN

Laporan Program Pengalaman Lapangan ini disusun Oleh :

NAMA : MARIYAH HASIBUAN
NPM : 1605190002
PROGRAM STUDI : D-III MANAJEMEN PAJAK
TEMPAT PPL : KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam penilaian laporan Program Pengalaman Lapangan.

Medan, Juni 2019

Ketua Program Studi

Pembimbing


ELIZAR SINAMBELA, S.E., M.Si


RIVA UBAR HARAHAP, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UMSU

Kepala Subbagian Umum dan
Kepatuhan Internal
KPP Pratama Medan Petisah



H. JANURI, S.E., M.M., M.Si



EULIS YUSTISIA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri BA No.3 Telp.(061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN

Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D-III Manajemen Pajak
Jenjang : Diploma III (D-III)

Ketua Prog. Studi : Elizar Sinambela, SE., M.Si
Dosen Pembimbing: Riva Ubar Harahap, SE.M.Si

Nama Mahasiswa : Mariyah Hasibuan
NPM : 1605190002
Tempat PPL : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	keterangan
10-7-19	- Rubrik: deskripsi prosedur PPL	f.	
	- Rubrik: pembetulan kembali dengan surat dan		
20-7-19	- Rubrik: daftar pembetulan	f.	
	- Rubrik: daftar isi		
	- Rubrik: kempulan dan ke Rubryuan		

Pembimbing

(RIVA UBAR HARAHAP, SE., M.Si)

Medan, Juli 2019
Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi

(ELIZAR SINAMBELA, SE. M.S.i)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri BA No.3 Telp.(061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN


Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D-III Manajemen Pajak
Jenjang : Diploma III (D-III)
Ketua Prog. Studi : Elizar Sinambela, SE., M.Si
Dosen Pembimbing: Riva Ubar Harahap ,SE.M.Si
Nama Mahasiswa : Mariyah Hasibuan
NPM : 1605190002
Tempat PPL : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	keterangan
29-6-19	- Tambahan keu kuby pelanggaran - Pembantu cara pengatur keu kuby dengan Buku prosedur - Pembantu cara pembu turan buku	R.	

Medan, Juli 2019
Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi

Pembimbing


(RIVA UBAR HARAHAP, SE., M.Si)


(ELIZAR SINAMBELA, SE. M.S i)



UMSU
Cerdas | Berprestasi | Berkeadilan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri BA No.3 Telp.(061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN

Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D-III Manajemen Pajak
Jenjang : Diploma III (D-III)

Ketua Prog. Studi : Elizar Sinambela, SE., M.Si
Dosen Pembimbing: Riva Ubar Harahap, SE.M.Si

Nama Mahasiswa : Mariyah Hasibuan
NPM : 1605190002
Tempat PPL : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	keterangan
10-6-2019	- Perbaiki latar belakang	A.	
	- Perbaiki poin dan manfaat PPL		
	- Perbaiki cara penulisan kelain dan penulisan judul buku		

Medan, Juli 2019

Diketahui/Dsetujui
Ketua Program Studi

Pembimbing

(RIVA UBAR HARAHAP, SE., M.Si)

(ELIZAR SINAMBELA, SE. M.S i)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang telah diberikan. Selawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengarahkan dan membimbing ummat manusia untuk mengikuti ajaran Allah.

Menyusun sebuah laporan bukanlah suatu pekerjaan yang mudah, penulis menemui berbagai kesulitan dalam berbagai hal, seperti menemukan judul yang tepat, mencari data dan dokumen yang benar berkenaan dengan materi pembahasan. Demikian yang penulis rasakan dalam menyelesaikan laporan ini, tapi dengan berkat bantuan dan dukungan berbagai pihak semua kesulitan ini bisa diatasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan PPL ini yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP WP DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada jurusan Manajemen Perpajakan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Oleh karena itu penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuandan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan PPL ini, yaitu kepada:

1. Orang tua penulis Ayah dan Ibu **Safaruddin Hasibuandan Gorga nasution** yang selalu memberikan doa, semangat, cinta serta dorongan

dalam bentuk material maupun spiritual dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.

2. Bapak **Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **H. Januri, S.E., MM., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Ade Gunawan, S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu **Elizar Sinambela, S.E.,M.Si** selaku Ketua Jurusan DIII Manajemen Perpajakan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak **Riva Ubar Harahap, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA** selaku Sekretaris dan dosen pembimbing Program DIII Manajemen pajak yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran-saran yang membantu penulis dalam menyelesaikan laporan PPL ini.
8. Bapak **Jasman Syarifuddin S.E., M.Si** selaku Penasehat Akademik.
9. Bapak **Hade Candra, S.E., M.Si** selaku unit Penjamin Mutu.
10. Ibu **Rini Astuti, S.E., MM** selaku ketua Jurnal Pajak.
11. Bapak **H.Januri,S.E.,M.M.,M.Si** selaku Ketua Tax Centre Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
12. **Seluruh Dosen Pengajar Jurusan DIII Manajemen Perpajakan** beserta staff di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

yang telah memberikan bekal ilmu hingga terselesaikan pendidikan di bangku kuliah ini.

13. **Staff Kepegawaian KPP Pratama Lubuk Pakam**, khususnya kepada semua staff bagian Seksi Pelayanan yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses PPL.

14. Kepada teman-teman DIII Manajemen Perpajakan angkatan 2019 yang selalu ada dalam suka dan duka selama menjalani perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Namun demikian penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini. Demikianlah kiranya besar harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan khususnya buat penulis sendiri, mudah-mudahan Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua serta keselamatan di dunia dan di akhirat kelak, Amin Ya Rabbal'Alamin.

Wassalamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Medan, Juli 2019

Penulis,

MARIYAH HASIBUAN

NPM : 1605190002

DAFTAR ISI

KATAPENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Program Pengalaman Lapangan	1
B. Ruang Lingkup Program Pengalaman Lapangan	3
C. Tujuan dan Manfaat Program Pengalaman Lapangan	3
BAB II : DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN	
1. Kajian teori	
A. Pengertian pengaruh kualitas pelayanan	6
B. Fungsi pajak	7
C. Pengertian kualitas pelayanan	8
D. Jenis pajak	8
E. Berdasarkan UU KUP 28 tahun 2007 pasal 1 ayat (1)	10
2. Gambaran Umum KPP Pratama medan petisah	11
A. Visi, Misi, Motto serta Janji KPP Pratama Medan Petisa.....	13
B. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Medan Petisah	14
C. Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petish	15
D. Deskripsi Kerja KPP Pratama Medan Petisah.....	18
E. Layanan Unggulan di KPP Pratama Medan Petisah.....	22
F. Profil Wajib Pajak.....	23

3. Pelaksanaan Program Pengalaman Kerja Lapangan	23
A. Jenis dan Bentuk Kegiatan PPKL	24
B. Kendala dan Pemecahannya.....	26
4. Pembahasan.....	27
A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap WP	27
B. Pelayanan pajak.....	27
C. Konsep kualitas pelayanan.....	28
D. Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Pajak	29
E. Standarisasi pelyanan kepada wajib pajak	29

BAB III : PENUTUP

A. KESIMPULAN	31
B. SARAN	32

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Medan Petisah	12
Tabel 2.2. Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan dan Tingkat Pendidikan	17
Tabel 2.3. Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Petisah	23
Tabel 2.4. Seragam Yang Dikenakan	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Program Pengalaman Lapangan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat dewasa ini membawa pengaruh yang besar bagi seluruh aspek kehidupan. Salah satu dari pengaruh yang biasa kita rasakan adalah tingginya tingkat persaingan dalam memperoleh kesempatan kerja. Hal ini tentu menjadi pendorong bagi kita untuk dapat menjadi tenaga kerja terampil dengan sumber daya manusia yang memadai guna meraih peluang yang terbatas.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) sebagai salah satu lembaga pendidikan tertinggi, mempunyai program yang lebih menitik beratkan pada sistem pendidikan profesionalisme. Dengan harapan sistem tersebut dapat melahirkan sumber daya yang berkualitas, terampil, dan berdisiplin tinggi yang nantinya dapat memuhi permintaan dunia kerja usaha.

Dalam usaha pencapaian tujuan tersebut Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menciptakan suatu program yang berkualitas dan merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa/i sebelum menyelesaikan studinya. Program tersebut adalah dengan melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL). Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) dilaksanakan pada instansi pemerintah yang dimana jenis pekerjaan dan tempat PPL disesuaikan dengan jurusan masing-masing.

Melalui PPL mahasiswa/i berkesempatan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh pada saat perkuliahan dan mempraktekannya dengan

terlibat langsung pada pekerjaan yang diberikan instansi pemerintah agar dapat meningkatkan pengalaman, keahlian, dan memperoleh gambaran dunia kerja nyata.

Dengan demikian Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) ini merupakan langkah awal sebagai alat pengenalan mahasiswa/i pada dunia kerja. Karena dengan mengikuti program maka mahasiswa tersebut tidak akan merasa kaku atau canggung lagi saat bekerja.

Dari program pengalaman lapangan penulis mendapat kan sebuah ide yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap wajib pajak penulis tertarik dengan judul tersebut karena ingin membahas dalam laporan penulis,penulis mengambil judul ini pengaruh kualitas pelayanan terhadap wajib pajak kantor pelayanan pajak pratama medan petisah diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar wajib pajak tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama medan petisah saat melapor pajak. pengaruh kualitas pelayanan terhadap wajib pajak yang baik kepada warga negara indonesia yang melaporkan wajib pajaknya untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.Pelayanan ini bertujuan untuk menunjukkan rata rata responden merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan oleh kantor pelayanan pajak di medan petisah.

Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat indonesia pada petugas pajak menjadi salah ssatu penyebab rendahnya kesadaran membayar pajak Kesadaran

wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya masih rendah baik untuk melaporkan surat pemberitahuan maupun membayar pajak

B. Ruang Lingkup Program Pengalaman Lapangan

Pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan bentuk kerja yang dipraktekkan langsung oleh mahasiswa/i disuatu Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md). Program Pengalaman Kerja Lapangan tersebut dilakukan mulai tanggal 01 Februari 2019 sampai dengan 28 Februari 2019.

Adapun yang menjadi ruang lingkup yang mendasar dalam melakukan Program Pengalaman Kerja Lapangan pada KPP Pratama Medan Petisah penulis ditempatkan di Seksi Pelayanan dari awal masuk sampai Program Pengalaman Kerja Lapangan berakhir, dimana dalam ruang lingkup kerja Seksi Pelayanan tersebut adalah Melakukan pengumpulan, pencarian, data perpajakan, penyajian informasi perpajakan, memberikan pelayanana dukungan teknis computer.

C. Tujuan Dan Manfaat Program Pengalaman Lapangan

Tujuan dan manfaat Program Pengalaman Kerja Lapangan berguna dalam melatih diri untuk bekerja disiplin, jujur, dan bertanggung jawab dalam suatu tugas yang diberikan.Selain itu kegiatan PPL juga menambah wawasan dan percaya diri bagi mahasisiwa dalam dunia kerja untuk menjalani kerja sama tentunya membutuhkan tenaga kerja siapakai dan bertanggung jawab, berikut tujuan dari PPL;

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Medan Petisah
2. Mamapu memahami lebih mendalam tentang perpajakan
3. Kantor pelayanan pajak pratama medan petisah diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayaan yang sudah baik agar wajib pajak tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Petisah
4. Untuk mengetahui cara melayanin wp terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Medan Petisah
5. Menambah pengalaman dan memperluas pengetahuan terhadap jenis- jenis pekerjaan,kemantapan,disiplin dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas
6. Memperkenalkan dan mempraktekkan langsung kepada mahasiswa/i mengenai kondisi kerja yang sebenarnya

Dalam melakukan program pengalaman kerja lapangan penulis mendapat ilmu-ilmu baru terkait dengan perpajakan dan manfaatnya antarlain sebagai berikut:

1. Menambah dan mengembangkan wawasan program pengalaman lapangan (PPL) Khususnya dalam hal kualitas pelayanan perpajakan,pengetahuan peraturan perpajakan.
2. Diharapkan dapat memberikan informasi untuk menambah wawasan wajib pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan terhadap penerimaan pajak.
3. Membantu serta meringgankan beban perusahaan kepada mahasiswa.

4. Memebangun hubungan positif antara perusahaan dan lembaga pendidikan
5. Sebagai sarana untuk mengetahui sejauh mana kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan oleh suatu lembaga pendidikan tertentu.

a. Bagi Mahasiswa

Mengembangkan pengetahuan waktu program pengalaman lapangan (PPL) Mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan saat dunia kerja, mengektahui bagaimana posisi karyawan atau pekerja saat masuk dunia kerja menambah pengetahuan langsung dari dunia kerja yang tidak diperoleh dibangku perkuliahan dan mengetahui kondisi lingkungan kerja dan cara membangun hubungan yang baik dengan sesama karyawan

b.MANFAAT BAGI UNIVERSITAS

1. Dapat menjalin hubungan kerja sama antara lembaga pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan perusahaan atau instansi tempat mahasiswa/i melaksanakan PPL (Program Pengalaman Lapangan)
2. Sebagai sarana publikasi mengenai keberadaan lembaga pendidikan penulis.

BAB II

DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN

1. KAJIAN TEORI

A. pengertian pengaruh kualitas pelayanan

Setiawan dan Suardana menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 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. Menurut Jatmiko (2012) fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, fiskus diharapkan memiliki keahlian (skill), pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayanan publik. Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan melapor wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif namun tidak terdukung kualitas pelayanan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Negara Indonesia adalah Negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap warga Negara. Oleh karena itu, pajak ditempatkan sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotongroyongan yang turut berperan serta dalam pembiayaan pembangunan Negara

Defenisi Pajak menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan. "Pajak adalah Kontribusi Wajib kepada Negara yang Terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat Memaksa Berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak ada mendapatkan Imbalan secara Langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran Rakyat".

B. . Fungsi Pajak

Pajak didalam masyarakat mempunyai fungsi yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Budgeter adalah fungsi untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya kedalam kas Negara dengan maksud membiayai pengeluaran Negara.
2. Fungsi Regulasi (Mengatur) adalah fungsi Pajak untuk mengatur suatu keadaan dalam masyarakat dibidang sosial, ekonomi, maupun politik sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah.
3. Fungsi Distribusi adalah Pajak yang dibayarkan masyarakat sebagai penerimaan Negara, pemanfaatannya tidak hanya dinikmati oleh masyarakat diwilayah sekitarnya atau oleh kelompoknya, melainkan oleh seluruh masyarakat tanpa kecuali.

C. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi,2013).jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan,begitu juga sebaliknya.pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat,lebih efisien,efektif dan bertanggung jawab.Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan puas atau tidak puas kualitas jasa/pelayaan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan

D.JENIS PAJAK

Secara umum jenis pajak dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah.

1. Pajak pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat (dalam hal ini dilakukan oleh direktorat jenderal pajak) guna membiayai rumah tangga pemerintahan pusat dan tercantum dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN).Besaran pajak pusat ditetapkan melalui undang-undang dan PP/perpu meliputi:

- a. Pajak penghasilan (PPh)
- b. Pajak pertambahan nilai (PPN)
- c. Pajak penjualan barang mewah (PPnBM)

d. Pajak bumi dan bangunan (PBB)

e. Bea materai

Khusus jenis pajak pajak bumi dan bangunan pendesaan perkotaan (PBB P2) mulai tahun 2012 pengelolaannya disebagai dialihkan kepada pemerintah daerah (penda).

2. Pajak daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah (dalam hal ini dilakukan oleh dinas pendapatan daerah/ dispenda) yang digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah daerah tercantum dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Berdasarkan dan bentuk pajak daerah ditetapkan melalui peraturan daerah (penda).

Pajak daerah dan distribusi daerah dibedakan untuk propinsi, kabupaten kota sebagai berikut:

1. Jenis pajak provinsi terdiri atas:

- a. pajak kendaraan bermotor
- b. bea balik nama kendaraan bermotor
- c. pajak bahan bakar kendaraan bermotor
- d. pajak air permukaan
- e. pajak rokok

2. Jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas:

- a. pajak hotel
- b. pajak restoran

- c. pajak hiburan
- d. pajak penerangan jalan
- f. pajak mineral bukan logam dan bantuan
- g. pajak parkir
- h. pajak air tanah
- i. pajak sarang burung walet
- j. pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan
- k. bea perolehan hak atas tanah dan bangunan

E. Berdasarkan UU KUP 28 tahun 2007 pasal 1 ayat (1)

“ . 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 bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”

Dari berbagai definisi yang diberikan terhadap pajak, baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yudis (pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentang unsur-unsur yang terdapat pada pengertian pajak, antara lain sebagai berikut:

a. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang.

Asas ini sesuai dengan perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23 A yang menyatakan, ”pajak pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam Undang-Undang”

b. Tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung

.Misalnya, orang yang taat membayar pajak kendaraan bermotor akan melalujalan yang sama kualitasnya dengan orang yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor.

c. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintah baik rutin maupun pembangunan.

d. Pemungutan pajak dapat dipaksakan

e. Pemungutannya dilakukan oleh negara

2. GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

A. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah didirikan pada tanggal 26 Mei 2008 dengan membawahi tiga kecamatan yaitu kecamatan Medan Petisah, kecamatan Medan Helvetia, dan kecamatan Medan Sunggal. Pada mulanya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah merupakan suatu kesatuan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Barat. Dikarenakan cakupan wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Barat terlalu luas maka dipecah menjadi 2 (dua) Kantor Pelayanan Pajak (KPP), yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Barat.

KPP Pratama Medan Petisah mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak

Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Wilayah kerja kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah

Kecamatan Medan Sunggal	Kecamatan Medan Helvetia	Kecamatan Medan Petisah
Kel. Sunggal	Kel. Tanjung Gusta	Kel. Petisah Tengah
Kel. Tanjung Rejo	Kel. Cinta damai	Kel. Sei Sikambing D
Kel. Babura Sunggal	Kel. Sei Sikambing C II	Kel. Sekip
Kel. Simpang Tanjung	Kel. Dwikora	Kel. Sei Putih Barat
Kel. Kampung lalang	Kel. Helvetia	Kel. Sei Putih Tengah
	Kel. Helvetia Tengah	Kel. Sei Putih Timur
	Kel. Helvetia Timur	Kel. Sei Putih Timur II

Tabel 2.1

Sumber Data: Diolah dari seksi Pelayanan KPP Pratama Medan Petisah

Yang wilayah kerjanya dibagi setiap masing-masing waskon :

1. Waskon 1 wilayah kerjanya meliputi :
 - a. Kel. Sekip
 - b. Kel. Sei Sikambing C II
 - c. Kel. Sei Sikambing D
 - d. Kel. Sei Putih Tengah
 - e. Kel. Sei Putih Timur
 - f. Kel. Helvetia Timur

2. Waskon II yang wilayah kerjanya meliputi :
 - a. Kel. Petisah Tengah
3. Waskon III yang wilayah kerjanya meliputi :
 - a. Kel. Sunggal
 - b. Kel. Tanjung Rejo
 - c. Kel. Helvetia Tengah
 - d. Kel. Tanjung Gusta
 - e. Kel. Babura Sunggal
 - f. Kel. Kampung Lalang
4. Waskon IV yang wilayah kerjanya meliputi :
 - a. Kel. Sei Putih Tengah
 - b. Kel. Sei Putih Timur
 - c. Kel. Cinta Damai
 - d. Kel. Dwikora
 - e. Kel. Helvetia
 - f. Kel. Sei Sikambing B
 - g. Kel. Simpang Tanjung

B. Visi, Misi, Motto,serta Janji KPP Pratama Medan Petisah.

Keberhasilan program modernisasi di lingkungan DJP, tidak hanya dapat membawa perubahan paradigma dan perubahan perilaku pegawai DJP, tetapi lebih jauh juga dapat memberikan dampak positif terhadap percepatan penerapan praktek-praktek good governance pada institusi pemerintahan secara keseluruhan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Direktorat Jendral Pajak telah mencanangkan

visi dan misi sebagai pedoman dalam melakukan setiap kegiatan. Adapun visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Visi.

Menjadi institusi di daerah peghipunan pajak terbaik di wilayah Sumatra utara.

b. Misi.

Memberikan pelayanan terbaik dengan memperhatikan kearifan lokal dalam menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan undang-undang perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat.

c. Motto.

“SENYUM : Sederhana, Nyaman, Unggul, dan Memuaskan”

d. Janji.

“Taat Azas, Tanpa Diskriminasi”.

C. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Medan Petisah

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah menyelenggarakan fungsi :

1. Pengumpulan, pencarian data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak.
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelaksanaan Ektensifikasi.
6. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.

7. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
8. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
9. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
10. Pelaksanaan Intensifikasi
11. Pembetulan Ketetapan Pajak.
12. Pelaksanaan Administrasi Kantor

D. Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petisah

Struktur organisasi adalah bagan yang menggambarkan sistematis mengenai penetapan tugas-tugas, fungsi dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan yang telah ditentukan. Tujuan struktur tersebut juga untuk membina keharmonisan kerja agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan teratur dan baik untuk mencapai tujuan secara maksimal. Struktur organisasi yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah adalah Struktur Organisasi Lini dan Staff, yang dipimpin seorang kepala kantor di bawah naungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara. Dimana seluruh Pegawai Negeri Sipil di bawah naungan Departmen Keuangan Republik Indonesia.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah terdiri atas Kepala Kantor dan tujuh seksi yang dipimpin oleh seorang kepala seksi. Struktur organisasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sub. Bagian Umum
2. Seksi Pelayanan
3. Seksi Penagihan

4. Seksi Pengawasan dan Konsultasi;
 - a) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
 - b) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
 - c) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
 - d) Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
 - e) Seksi Pengolahan Data dan Informasi.

5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.

6. Kelompok Jabatan Fungsional.

7. Seksi Pemeriksaan.

KPP Pratama Medan Petisah yang memiliki 95 orang pegawai, dan membaginya kedalam seksi seksi yaitu, sebanyak 13 orang bertugas di subBagian umum dibawah oleh 1 orang Kepala subbagian umum, 7 orang bertugas di seksi PDI yang dibawah oleh 1 orang Kepala Seksi PDI, 13 orang bertugas di seksi pelayanan dan dibawah oleh 1 orang kepala seksi pelayanan, 3 orang bertugas di seksi penagihan yang dikepalai oleh 1 orang kepala seksi, 2 orang bertugas di seksi pemeriksaan dibawah oleh 1 orang kepala seksi, 9 orang bertugas di seksi ekstensifikasi perpajakan dibawah oleh 1 orang kepala seksi, 6 orang bertugas di seksi waskon I dibawah oleh 1 kepala seksi, 10 orang bertugas di waskon II dibawah oleh 1 orang kepala seksi, 8 orang bertugas di waskon III dibawah oleh 1 orang kepala seksi, 9 orang bertugas di waskon IV dibawah oleh 1 orang kepala seksi, dan 9 orang bertugas sebagai fungsional pemeriksa pajak.

Pada KPP Pratama Medan Petisah tingkat pendidikan serta golongan tiap-tiap pegawai sangat bervariasi, dalam tabel berikut ini akan ditampilkan komposisi pegawai berdasarkan golongan serta tingkat pendidikan.

Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan Dan tingkat pendidikan

NO	GOLONGAN	JUMLAH	PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	I	0	SMA	8
2.	II	42	D-I	14
3.	III	48	D-III	11
4.	IV	5	D-IV	6
5.			S1	45
6.			S2	11
JUMLAH		95		95

Tabel 2.2

Sumber: Diolah dari SubBagian umum KPP Pratama Medan Petisah

Dapat dilihat dari data diatas bahwa golongan II hampir seluruhnya diliputi oleh lulusan program diploma I atau III keuangan yang diselenggarakan oleh STAN walaupun beberapa juga bukan merupakan alumni STAN yang bergelar sarjana muda di berbagai bidang seperti akuntansi dan adminstrasi Negara.

KPP Pratama Medan Petisah tidak memiliki golongan I dan seluruh pegawai lulusan SMA telah mencapai golongan III dikarenakan masa kerja yang sudah cukup lama.seluruh golongan III merupakan campuran antara pegawai yang pendidikan terakhirnya adalah SMA, program Diploma IV STAN, dan yang bergelar S1 ataupun S2 kecuali satu orang yang merupakan kepala kantor bergolongan IV.

E. Deskripsi Kerja KKP Pratama Medan Petisah.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah terletak di Jl. Asrama No. 7 A Medan. Adapun tugas-tugas yang dilakukan dari masing-masing bagian kerja yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah adalah sebagai berikut:

1. Kepala KPP Pratama (Kepala Kantor)

Tugas dan fungsi :

- a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja kantor pelayanan pajak sebagai bahan penyusunan rencana strategis Kantor Wilayah.
- b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut nota kesepahaman (MoU) sesuai bimbingan Kepala Kantor Wilayah.
- d. Mengkoordinasikan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka Intensifikasi/Ekstensifikasi Perajakan.
- e. Mengkoordinasikan pelaksanaan pencarian data yang sumber datanya strategis dalam rangka Intensifikasi/Ekstensifikasi Perpajakan.
- f. Mengkoordinasikan pembuatan risalah perincian dasar pengenaan pemotongan atau pemungutan pajak atas permintaan wajib pajak berdasarkan hasil perhitungan ketetapan pajak.
- g. Mengkoordinasikan pengelolaan data guna menyajikan informasi Perpajakan.
- h. Mengkoordinasikan penyusunan monografi Perpajakan.

- i. Mengkoordinasikan pemantauan pelaporan dan pembayaran masa dan PPh dan pembayaran masa PPN/PPnBM untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak serta mengendalikan/pelaksanaan pemeriksaan pajak.

2. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas pokok melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga.

Tugas dan fungsi :

- a. Pelaksanaan tugas di bidang Administrasi penerimaan dan pengiriman surat-surat serta pelaksanaan tugas bendaharawan.
- b. Mendistribusikan surat-surat masuk kepada seksi yang bersangkutan dan pengiriman surat-surat keluar kepada Instansi terkait.
- c. Mengkoordinasikan dan mengawasinya pelaksanaan tugas bendaharawan rutin.
- d. Memberi nasihat dan menegakkan disiplin setiap pegawai.
- e. Memberi penilaian atas pelaksanaan pekerjaan setiap pegawai.

3. Seksi Pelayanan

Tugas dan fungsi :

- a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- b. Mengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan.
- c. Menerima, meneliti, merekam serta mengolah surat pemberitahuan dari wajib pajak dan surat lainnya.
- d. Memberikan penyuluhan perpajakan.
- e. Melakukan penatausahaan pendaftaran, pemindahan data, dan pencabutan identitas wajib pajak.

- f. Melakukan urusan kearsipan wajib pajak.
- g. Melakukan kerjasama perpajakan.

4. Seksi Penagihan

Tugas dan fungsi :

- a. Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak dan memproses permohonan pengurusan pajak.
- b. Penundaan dan angsuran pembayaran pajak.
- c. Penagihan aktif.
- d. Memberikan usulan penghapusan dan penagihan piutang pajak.
- e. Menyimpan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Tugas dan fungsi :

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
- b. Memberikan bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan.
- c. Melakukan penyusunan profit wajib pajak.
- d. Menganalisis kinerja wajib pajak.
- e. Memberikan konsultasi kepada wajib pajak tentang ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- f. Melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dan rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil keputusan banding.

6. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Tugas dan fungsi :

- a. Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data perpajakan.

- b. Penyajian informasi perpajakan.
- c. Perekaman dokumen perpajakan
 - 1. Merekam SPT Masa PPN
 - 2. Merekam PPh Pasal 21/26
 - 3. Merekam PPh Pasal 23/26
 - 4. Merekam PPh Final Pasal 4 ayat 2
 - 5. Merekam SPT PPh Tahunan Badan
- d. Melakukan urusan tata usaha penerimaan perpajakan.
- e. Memberikan pelayanan dukungan teknis computer.
- f. Pemantauan aplikasi pemantauan e-SPT dan e-Filling.
- g. Penyiapan laporan kinerja.

7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi ekstensifikasi mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penertiban dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai bidang keahliannya. Pejabat fungsional pemeriksa berkoordinasi dengan seksi pemeriksaan, sedangkan pejabat fungsional penilai berkoordinasi dengan seksi ekstensifikasi.

Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor wilayah sebagai supervisor atau kepala KPP yang bersangkutan. Jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, serta jenis dan beban kerja fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

9. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

- a. Melakukan pengamatan dan pengalihan potensi perpajakan.
- b. Pendataan objek dan subjek pajak.
- c. Pembentukan dan pemuktahiran basis data nilai objek pajak.

F. Layanan Ungulan Bidang Perpajakan di KPP Pratama Medan Petisah

- a. Pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.
- b. Pelayanan penyelesaian permohonan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- c. Pelayanan penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran PPN.
- d. Pelayanan penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)
- e. Pelayanan penyelesaian permohonan keberatan pemerataan pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM).
- f. Pelayanan penyelesaian surat keterangan bebas (SKB) pemungutan PPH pasal 22 impor.
- g. Pelayanan pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian kantor.

- h. Pelayanan penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pemotongan PPh pasal 23.
- i. Pelayanan penyelesaian permohonan Surat keterangan Bebas (SKB) pemotongan atas bunga Deposito dan Tabungan serta Diskonto SBI yang diterima atau diperoleh Dana Pensiun yang pendiriannya telah disahkan oleh Menteri Keuangan.
- j. Pelayanan penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas penghasilan dan pengalihan hak atas Tanah dan Bangunan.
- k. Pelayanan penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atas Barang Kena Pajak (BKP) tertentu.
- l. Pelayanan penyelesaian permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi.
- m. Pelayanan penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Pembatasan Ketetapan Pajak yang tidak benar.

G. Profil Wajib Pajak

Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Petisah

Jenis Wajib Pajak	2015
OP Karyawan	62.368
Badan	11.413
OP Non Karyawan	26.227
Jumlah	100.008

Tabel 2.3

Sumber Data: Pelayanan KPP Pratama Medan Petisah.

3. PELAKSANAAN PROGRAM KERJA LAPANGAN

A. Jenis dan Bentuk Kegiatan PPKL

Dalam melaksanakan kegiatan program pengalaman kerja lapangan selama Kurang waktu satu bulan, yang di mulai tanggal 01 februari s/d 28 februari 2019, penulis ditempatkan di KPP Pratama Medan Petisah dibagian Seksi Pelayanan dengan kegiatan :

1. Mengantar surat tagihan pajak ke sekretariat..
2. Membantu Menginput data STP ke Komputer.
3. Mengantar berkas STP yang telah selesai diinput ke sekretariat.
4. Mengepos surat tagihan pajak

B. Prosedur kerja

Sebagai sebuah instansi pemerintah, KPP Pratama Medan Petisah mempunyai tugas kerja yang harus dilaksanakan oleh pegawinya dengan disiplin dan menaati segala peraturannya. Pada pelaksanaan PPKL ini penulis di tempatkan di SEKSI PELAYANAN dimulai tanggal 01 februari 2019s/d tanggal 28 februari 2019. Bla di hitung jumalh hari kerja yang di mulai peserta PPKL sebanyak 20 hari kerja degan jam kerja di muali dari jam 07:30 s/d 17:00, sedang kan hari sabtu libur.

Para peserta PPKL harus melaksanakan peraturan-peraturan yang telah tersedia peraturan tersebut antarlain :

1. Hadir setiap hari kerja.
2. Menandatangani daftar hadir dan agenda

3. Meminta izin pimpinan seksi atau wakilnya jika ingin meninggalkan kantor atau berhalangan hadir karena sakit atau membuat surat dengan melampirkan keterangan.
4. Menggunakan baju seperti :

Seragam yang di kenakan

NO	HARI	PAKAIAN
1	SENIN	HITAM-PUTIH
2	SELASA	BATIK
3	RABU	BIRU LAUT/HITAM-PUTIH
4	KAMIS	BEBAS
5	JUM'AT	OLAHRAGA/BATIK

Tabel 2.4

Kegiatan program kerja lapangan yang di laksanakan di KPP Pratama Medan Petisah adalah melakukan kegiatan berbersifat komputerisasi dan bersifat umum lainya saja. Adapun prosedur kerja dalam melaksanakan kegiatan PPL, yang penulis lakukan adalah :

1. Mengantar surat tagihan pajak ke sekretariat

Tugasnya adalah memasukkan surat tagihan pajak yg telah diinput lalu di antar ke sekretariat

2. Membantu Menginput data STP (Surat tagihan pajak) ke komputer.

Tugasnya adalah Menginput data surat tagihan pajak yang belum di input oleh pegawai, ke dalam komputer.

3.mengantarkaan semua berkas STP yang telah selesai di input dari Seksi Pelayanan ke sekretariat.

Tugasnya adalah membuat nomor sesuai dengan STP agar mempermudah pembagian STP kepada pegawai dan membedakan masing-masing STP agar tidak tergabung dengan STP (Surat tagihan pajak) lainnya.

4.Mengepos surat tagihan pajak

Tugasnya adalah memasukkan surat tagihan pajak ke amplop

C. Kendala Kerja dan Upayah pemecahannya

Dalam melaksanakan kegiatan PPL, tentunya tidak terlepas dari berbagai kendala, khususnya bagi para mahasiswa/I yang baru beradaptasi dalam lingkungan kerja yang sebenarnya, adapun hal menjadi kendala penulis, yaitu:

1. Kekeurangan Komputer untuk Menginput STP pajak penghasilan
2. Banyak STP pajak penghasilan tercampur dengan dokumen lainnya.
3. Kurangnya informasi tentang staf atau karyawan yang bertugas.

Solusi dalam memecahkan masalah di atas :

1. Menggunakan komputer server agar tetap melakukan proses penginputan
2. Menghubungi operator konsul di seksi Pelayanan agar dapat memecahkan masalah.
3. Bertanya dan berkomunikasi kepada pegawai yang bertugas apabila ada pekerjaan yg kurang di mengerti.
4. Memisahkan Surat tagihan pajak yang tidak balance untuk di berikan ke pegawai agar kembali di periksa ulang.

4. PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap WP

Pelayanan pajak yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhannya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Namun dalam pelaksanaannya wajib pajak masih kerap menjumpai aparatur pajak yang belum memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini disebabkan belum adanya koordinasi yang baik antara wajib pajak dengan aparatur pajak membuat wajib pajak merasa bingung untuk menyelesaikan persyaratan yang dibutuhkan dalam membayar pajak. Ditambah lagi kurangnya pemahaman mengenai peraturan pajak serta sanksi pajak dari masing-masing individu wajib pajak menjadikan wajib pajak kemudian enggan untuk menyelesaikan kewajiban pajaknya padahal pada dasarnya pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara serta sebagai pembiayaan negara.

B. pelayanan pajak

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada wajib pajak baik secara langsung maupun melalui telepon, maka perlu ditetapkan suatu standar pelayanan kepada wajib pajak. Dalam rangka menjaga etika dan citra layanan petugas pajak secara profesional agar wajib pajak terlayani dan pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan pajak maka perlu disusun pedoman pelayanan petugas pajak.

C. Konsep kualitas pelayanan

Konsep kualitas pelayanan adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan

penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus menerus.

menurut (parasuraman,1985 dalam Sapriadi 2013) menyatakan bahwa ada dimensi kualitas pelayanan,yaitu :

- a) **Tangibles (bukti langsung)**,yaitu didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik,peralatan,personal dan alat komunikasi.semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas..
- b) **Realibility (keandalan)**,yaitu Keandalan merupakan kemampuan untuk memberika jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang bercermin dari ketepatan waktu layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.
- c) **Emphaty (empati)**,yaitu merupakan perhatian yang tulus *caring* (kepedulian) yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasih yang baik,perhatian pridabi,dan memahami kebutuhan pelanggan.pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.
- d) **Responsiveness (Ketanggapan)**,yaitu daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna dimensi ini menekankan pada perhatian,kecepatan dan ketepatan dalam menghadapi permintaan,pertanyaan,complain dan masalah dari pengguna layanan.Daya tanggap dikomunikasi pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani jawaban dari pertanyaan yang

mereka ajukan atau meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

- e) **Assurance (jaminan)**, yaitu jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan/keramahannya kemampuan perusahaan serta karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan yang mencakup pengetahuan kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.

D. Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Pajak

Pengetahuan dan Pemahaman pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada dibawah kendali wajib pajak sendiri. Tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang berbeda beda akan mempengaruhi penilaian masing masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak tinggi akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

E. Standarisasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak

Dalam melayani wajib pajak bidang P2Humas memiliki SK tersendiri yang bertujuan untuk memberikan persamaan atau standarisasi cara melayani wajib pajak baik pada saat menerima secara langsung mengajukan berkas permohonan. ataupun penyerahan berkas selesai serta pada saat menjawab pertanyaan wajib pajak melalui telepon.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga

negara dan kedudukan atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kesamaan hak adalah hal yang harus dibangun dan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras,agama,golongan,gender dan status ekonomi dan memiliki keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.Didalam prinsip-prinsip pelayanan publik,ada aturan yang harus dipenuhi yaitu pelayanan publik harus mencerminkan kesederhanaan sehingga prosedur/rata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah ,cepat dan tidak berbelit belit,mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Pelayanan publik harus jelas dan memiliki persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum logis.Dengan pelayanan yg baik wajib pajak akan merasa nyaman hal ini yang akan membuat wajib pajak akan lebih taat membayar pajak.

BAB III

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan praktek Program Pengalaman Lapangan (PPL) yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah selama 28 (Dua puluh delapan) hari penulis dapat menarik beberapa kesimpulan:

1. Bagian seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, penerimaan surat lainnya dan pelaksanaan pendaftaran wajib pajak. Fungsi KPP Pratama medan petisah pengumpulan pencarian dan pengolahan data pengamatan potensi perpajakan penyajian informasi perpajakan pendataan objek dan subjek pajak.
2. Penulis melakukan tugas selama PPL surat tagihan pajak yang telah selesai di pos segera di antar kesekretariat, membantu menginput data surat tagihan pajak kekomputer, mengepos surat tagihan pajak tugas nya surat tagihan pajak yang sudah di input segera di pos.
3. Jumlah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan usaha kecil dan menengah yang melakukan pembayaran dan penyetoran pajak penghasilan usaha kecil dan menengah tersebut tiap tahunnya meningkat.

2. SARAN

Berdasarkan data yang telah di peroleh penulis dari pelaksanaan PPKL, penulis dapat memberikan saran-saran yang bersifat membangun dengan harapan dapat menjadi masukan yang berguna bagi semua pihak sebagai akhir dari penulisan laporan PPL:

1. Kantor pelayanan pajak Pratama Medan Petisah sebaiknya sering mengadakan seminar-seminar perpajakan yang dapat diikuti oleh masyarakat umum kalangan apa saja tentang peraturan terbaru dan terupdate yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak agar masyarakat mengetahui perkembangan peraturan perundang-undang terbaru.
2. Untuk menghadapi kendala yang terjadi di Kantor Pelayan Pajak,penulis menyarankan agar wajib pajak memiliki pemahan dan kesadaran untuk melakukan ketentuan perpajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

Prof.firman wahyudi,2012 pengaruh kualitas pelayanan

Iiyas,wirawan B dan Rudy suhartono .2013 perpajakan jakartal: Mitra wacana media

www.com/amp/s/www.hestanto

Prof.Dr.mardisono, MBA.2011.Perpajakan edisi 2011.yogyakarta; ANDI

Republik Indonesia.Undang-Undang nomor 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan taata cara perpajakan

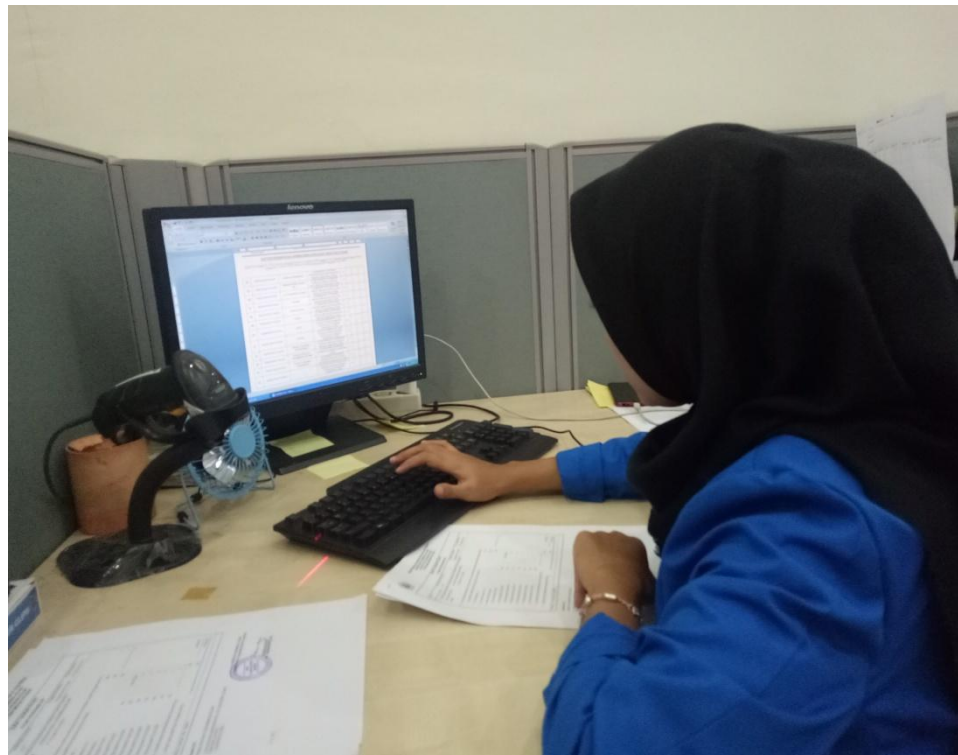
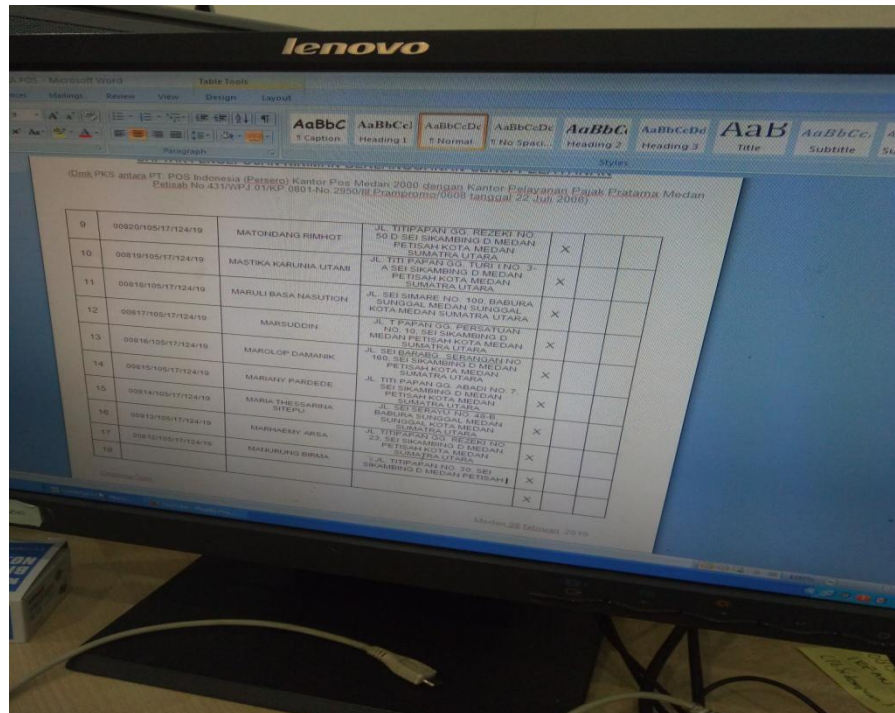
Www.Seputar.com/2016/01/Pengertian-jenis jenis dan fungsi html.(Dikutip:07 maret 2018)

[Http://nurhidayahrambe.blogspot.co.id/2016/06/petugas-akhir-d-iii-manajemen](http://nurhidayahrambe.blogspot.co.id/2016/06/petugas-akhir-d-iii-manajemen) perpajakan.html?m=(Dikutip:03 maret 2018)

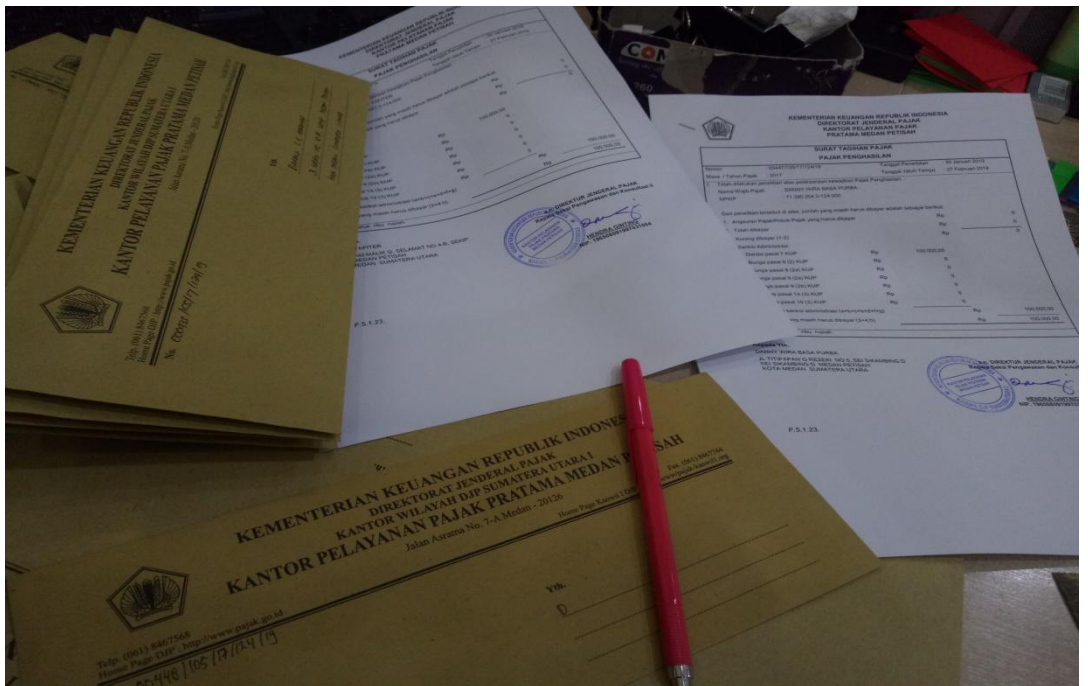
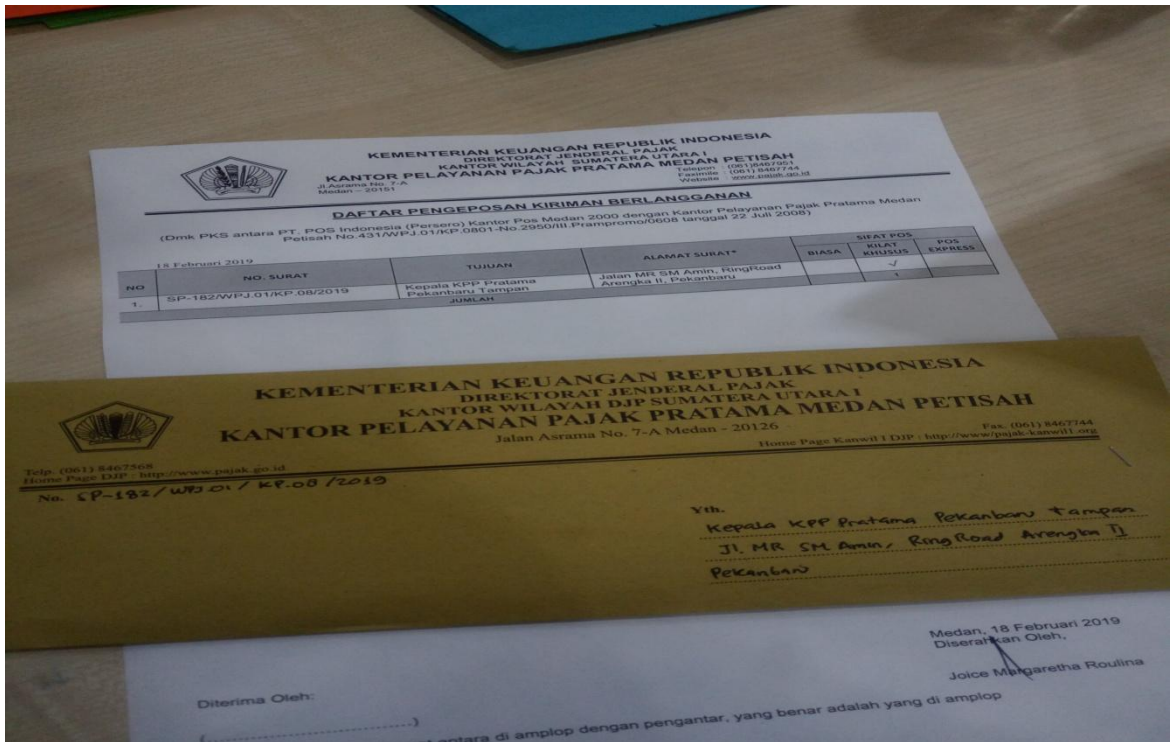
Ridwan, Muhammad Lubis, SE., MSI.,AK dan takiyuddin hasibuan, SE.,MSI.,AK.Pengantar perpajakan kualitas layanan

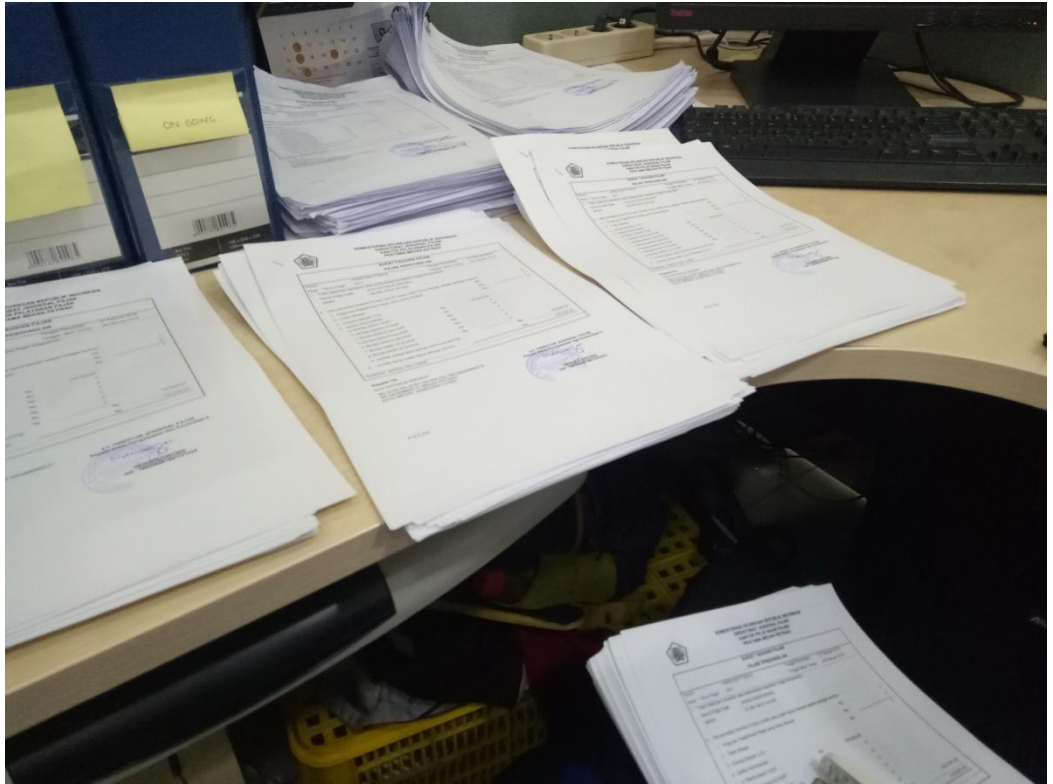
DAFTAR GAMBAR

MEMBANTU MENGINPUT DATA SURAT TAGIHAN PAJAK



MENGEPOS SURAT TAGIHAN PAJAK





LEMBAR PENILAIAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN
MAHASISWAD3 MANAJEMEN PERPAJAKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
(UMSU)

LEMBARAN PENILAIAN LAPORAN PPL

NAMA : MARIYAH HASIBUAN
NPM : 1605190002
PROGRAM STUDI : D-III MANAJEMEN PAJAK
TEMPAT MAGANG : KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

NO	ASPEK YANG DINILAI	NILAI	KETERANGAN
1.	Sistematika / Teknis penulisan :	92	
2.	Uraian/Deskripsi (Ds) Kelengkapan data	92	
3.	Pembahasan/Analisis dan Kesimpulan (ppk)	92	

*Lembaran penilaian pembimbing

Medan, Juli 2019

Dosen Pembimbing



Riva ubar harahap, SE,M.,Si

**PROGRAM PPL MAHASISWA
D-III MANAJEMEN PAJAK FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
(UMSU)**

LEMBAR PENILAIAN PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN

NAMA : MARIYAH HASIBUAN
 NPM : 1605190002
 PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PAJAK
 TEMPAT PPL : KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

ASPEK YANG DINILAI	NILAI (10-100)	RATA- RATA	KETERANGAN
1. Kompetensi profesional a) KUP b) PPh OP c) PPh Badan d) POT PUT Pajak e) PPN f) PTL/PPnBM/PPN g) PBB	98 98 98 98 98 98 98	98	
2. Kompetensi Personal a) Kejujuran b) Kemandirian c) Kedewasaan berfikir d) Tanggung Jawab e) Disiplin f) Antusias kerja g) Antensi terhadap pekerjaan	98 98 97 99 99 97 98	98	
3. Kompetensi sosial a) Komunikasi b) Kerja sama c) Empati	98 98 98	98	

*)lembar penilaian oleh instansi / kantor / perusahaan

Medan, Juli 2019
 Pembimbing
 KPP Pratama Medan Petisah











JOICE MARGARETHA ROULINA
JOICE MARGARETHA ROULINA

PROGRAM PENGALAMAN LAPANGN MAHASISWA D3
 MANAJEMEN PERPAJAKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
 (UMSU)

AGENDA HARIAN PPL

NAMA : MARIYAH HASIBUAN
 NPM : 1605190002
 PROGRAM STUDI : D-III MANAJEMEN PAJAK
 TEMPATPPL : KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

NO	HARI/ TANGGAL	URAIAN PEKERJAAN	Paraf
1	JUMAT 01 Februari 2019	- Perkenalan diri kepada karyawan	
2	SENIN 04 Februari 2019	-Menginput surat tagihan pajak -Mengepos surat tagihan pajak	
3	SELASA 05 Februari 2019	LIBUR UMUM	
4	RABU 06Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Minginput surat tagihan pajak	
5	KAMIS 07Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Minginput surat tagihan pajak	
6	JUMAT 08Februari 2019	-Menyusun surat tagihan pajak -Melayanin wp dengan telepon	
7	SENIN 11Februari 2019	-Minginput surat tagihan pajak	
8	SELASA 12Februari 2019	-IZIN UJI KOPETENSI RELAWAN PAJAK	
9	RABU 13 Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Minginput surat tagihan pajak	
10	KAMIS 14Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Minginput surattagihan pajak	

11	15 Februari 2019	-Menginput surat tagihan pajak -Mengantar surat tagihan pajak ke sekretariat	
12	SENIN 18 Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Melayanin wp dengan telepon	
13	SELASA 19 Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -menyusun surat tagihan pajak	
14	RABU 20 Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Minginput surat tagihan pajak	
15	KAMIS 21 Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Menyusun berkas ke gudang	
16	JUMAT 22 Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Minginput surat tagihan pajak	
17	SENIN 25 Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Mengantar surat tagihan pajak ke seksi kesekretariat	
18	SELASA 26 Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Meyusun surat tagihan pajak	
19	RABU 27 Februari 2019	-Minginput surat tagihan pajak -Mengepos surat tagihan pajak	
20	KAMIS 28 Februari 2019	-Mengepos surat tagihan pajak -Minginput surat tagihan pajak	

Medan. Juli 2019

Pembimbing

Kpp Pratama Medan Petisah



JOICE MARGARETHA ROULINA

**PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN
MAHASISWA D3 MANAJEMEN PERPAJAKAN FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
(UMSU)**

DAFTAR HADIR

NAMA : MARIYAH HASIBUAN
 NPM : 1605190002
 TEMPAT PPL : KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

Tanggal	Pagi				Siang				Ket
	Masuk		Keluar		Masuk		Keluar		
	Jam	Prf	Jam	Prf	Jam	Prf	Jam	Prf	
01 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
04 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
05 Februari 2019	LIBUR								
06 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
07 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
08 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
11 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
12 Februari 2019	-		-		-		-		
13 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
14 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
15 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
18 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
19 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf
20 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00		cf

21 Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00	4	
22Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00	4	
25Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00	4	
26Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00	4	
27Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00	4	
28Februari 2019	07.30		12.00		13.30		17.00	4	

Medan, Juni 2019

Kepala Subbagian Umum & Kept
uhan Internal



Eulis Yustisia



UMSU
Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

JL. Kapt. Mukhtar Basri BA No.3 Telp.(061) 6624567 Medan 20238

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Mariyah hasibuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Salambue, 10 Mei 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Salambue, Kec. Batang Lubuk Sutam, Kab. Padang Lawas
Anak Ke- : 4 dari 6 Bersaudara

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Safaruddin hasibuan
Nama Ibu : Gorga Nasution
Alamat : Jl. Salambue, Kec. Batang Lubuk Sutam, Kab. Padang Lawas

Pendidikan Formal

1. SD Negeri 101960 2004 – 2009
2. SMP Negeri 2 Satu Atap Batang Lubuk Sutam 2010 – 2012
3. SMKNegeri 4 Tanjungbalai 2013 – 2016
4. Tahun 2016-2019 tercatat sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Juni 2019

MARIYAH HASIBUAN
NPM: 1605190002

**FORMULIR PROGRAM PENGALAMAN LAPANGAN
MAHASISWA D3 MANAJEMEN PERPAJAKAN FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

Kepada : Yth. Ketua Program Studi
D3 Manajemen Perpajakan Fakultas Ekonomi & Bisnis UMSU
di Medan

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb
Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARIYAH HASIBUAN
NPM : 1605190002
Semester : ENAM (6)
Kelas : Pagi / Sore / Malam
Alamat : Jl. Bukit Utama
Telp. / HP : 0921 6589 764

Mohon didaftarkan sebagai peserta PPL pada Kantor / Instansi / Perusahaan
: KPP Pratama Medan Petisah

Nama Objek PPL : Pengarah kuarter pelayanan terhadap wp Pada KPP P.M. Petis
Jumlah Karyawan Tetap : ± 70 orang

Jenis Usaha :
Alamat : Jl. Assamah No. 7A Medan
Telp. / HP :


Saya berjanji akan mematuhi semua peraturan yang berlaku selama pelaksanaan PPL yang ditetapkan oleh Kantor/Instansi/Perusahaan dan D3 Manajemen Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 16 Juli 2019

Disetujui:
Ketua Program Studi

Hormat Saya
Pemohon


(Elizar Smanbela S.Si, Msi)


(MARIYAH HASIBUAN)

No. Agenda :
Tanggal :

Bersama ini saya lampirkan :

1. Foto Copy KHS semester 1 s/d terakhir
2. Foto Copy KRSS semester berjalan
3. Transkrip nilai sementara
4. Kwintansi pembayaran SKS PPL (3 SKS) dan SPP tahap berjalan
5. Persetujuan perpindahan waktu kuliah dari WD I