

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa penulis mengucapkan shalawat kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Adapun judul dalam skripsi ini adalah “ MODEL PELAYANAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT ”. Skripsi ini diajukan guna untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana ilmu sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Hasil penelitian ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang mendukung peneliti baik secara moril dan materiil. Maka dengan ketulusan dan kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam - dalamnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H.A.Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Dr. Abdul Kadir, SH., Msi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Ibu Dra.Rosmala Dewi MPd selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Medan Area
4. Bapak Drs.H.M. Husni Thamrin Nasution M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dengan sabar dan teliti selama penyusunan skripsi ini

5. Bapak Drs. Indra Muda, MAP selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan , masukan dan saran dengan sabar dan teliti selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen FISIP UMA yang telah membina dan mendidik penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
7. Kedua orangtuaku tercinta Basuki dan Siwas yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan moral maupun materiil serta kasih sayang. Terima kasih atas segalanya yang telah diberikan kepada penulis.
8. Abang – abang ku wawan, mawi dan dedy serta keponakanku Agra, Faiz, Raafi, ikhsan dan wildhan
9. Buat sahabatku Reni, Fazar, Kristi, Syafriana, Nurhasanah dan Fauziana yang selalu menemani hari – hari penulis serta teman – teman angkatan 09 yang berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi
10. Serta anak tangga 09 yang selalu ceria

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang jauh lebih baik dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, November 2013

Penulis

Restu Purnama Sari

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Kerangka Pemikiran .....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pengertian dan Asas – Asas Pelayanan Publik .....	7
2.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	13
2.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan .....	15
2.4 Model Pelayanan .....	16
2.5 Standar Pelayanan Publik .....	17
2.6 Pengertian dan Fungsi Pajak.....	21
2.7 Sistem Pemungutan Pajak .....	23
2.8 Jenis – Jenis Pajak.....	24
2.9 Pengertian Pajak Penghasilan .....	25
2.10 Kriteria wajib Pajak Orang Pribadi .....	27
2.11 Sanksi wajib Pajak Orang Pribadi.....	28
2.12 Subjek dan Objek Pajak Penghasilan .....	30
2.13 Tarif Pajak Penghasilan dan Daftar Penghasilan Tidak Kena Pajak	34



<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Metode Penelitian.....	38
3.2 Lokasi Penelitian .....	38
3.3 Definisi Konseptual.....	38
3.4 Subjek Penelitian.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
<b>4.1 Pengertian Kantor Pelayanan .....</b>	<b>42</b>
4.2 Sejarah singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.....	43
4.3 Visi dan Misi .....	45
4.4 Struktur organisasi KPP Medan Barat .....	45
4.5 Bidang kerja dan Fungsi Organisasi Instansi .....	48
4.6 Pembahasan .....	48
<b>V. PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

A. Operasional Variabel..... 39



## DAFTAR GAMBAR

A. Kerangka Pemikiran.....	6
B. Struktur Organisasi.....	43

