

**ANALISIS MEDIA PELAYANAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PERPAJAKAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA LUBUK PAKAM**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**YESICCA ROSALYNE SITUMEANG  
NPM : 09 833 0031**



**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 1 3**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/7/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)8/7/24

## ABSTRAK

Media pelayanan bagi wajib pajak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hal ini dapat dilihat dari tahun ke tahun anggaran pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan semakin meningkat dan hal ini juga didukung oleh semakin meningkatnya penerimaan pajak dari tahun ke tahun. Sebagai salah satu contoh yaitu data pada tahun 2011 ketika nilai anggaran mencapai 6.500.000 terdapat penerimaan sebesar 6.500.438. Hal ini tentu memberikan dampak positif bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam. Media pelayanan bagi wajib pajak merupakan salah satu sarana dari KPP Pratama Lubuk Pakam yang digunakan untuk melayani masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan perpajakannya. Sedangkan sistem informasi perpajakan merupakan salah satu media dari KPP Pratama Lubuk Pakam yang digunakan oleh petugas pajak maupun wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan informasi perpajakan.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan YME atas berkat dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun laporan skripsi ini dengan judul **Analisis media pelayanan wajib pajak terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan pada kantor pelayanan pajak pratama lubuk pakam.**

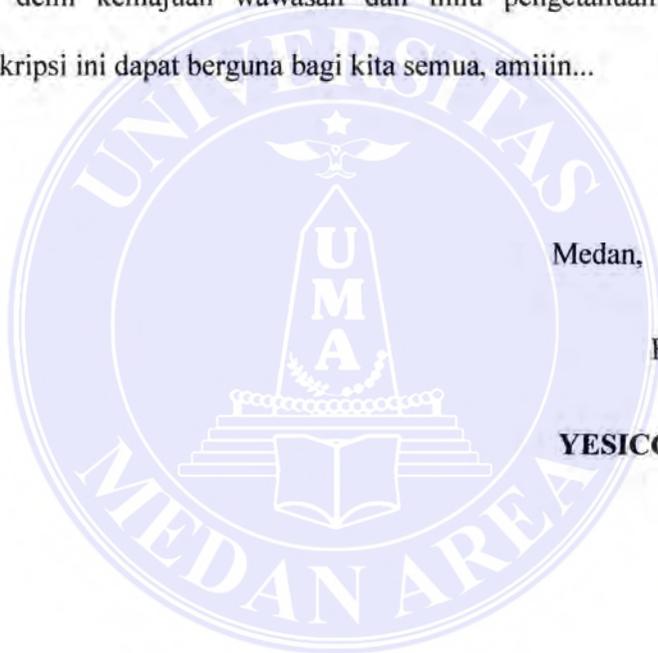
Penulis banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Yakub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Linda Lores, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area .
4. Bapak Drs. Zainal Abidin, MA selaku pembimbing I yang telah banyak membantu dan tulus ikhlas membimbing skripsi ini.
5. Bapak Ahmad prayudi SE, MM.selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan tulus ikhlas membimbing skripsi ini
6. Bapak Ibu dosen beserta pegawai Biro Fakultas Ekonomi Medan Area yang telah membantu dalam proses perkuliahan dan administrasi selama

melaksanakan kuliah di Fakultas Ekonomi Medan Area.

7. Terimakasih banyak kedua orang tua saya yang sangat cintai selalu memberikan dorongan, dukungan dan menghiburku selama dibangu kuliah

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan. Untuk itu penulis membuka diri atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat didiskusikan dan dipelajari demi kemajuan wawasan dan ilmu pengetahuan dan tekhnologi. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, amiiin...



Medan, Des 2013

Penulis

**YESICCA ROSALYNE**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Teori-teori .....	
1. Sistem Informasi Perpajakan di Indonesia .....	6
2. Uraian Singkat Tentang Perpajakan.....	6
3. Pengertian Efektivitas dan Ukuran Efektivitas.....	14
4. Media Pelayanan Perpajakan.....	16
B. Kerangka Konseptual.....	20
C. Hipotesis.....	22

**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel.....	24
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	25
D. Jenis Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	26

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	28
B. Pembahasan.....	55

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pajak sangat dibutuhkan dalam pembiayaan rutin maupun pembiayaan pembangunan, yaitu dalam penyusunan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Semakin besar pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Tugas administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada dibawah Kementerian Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Hal ini menempatkan perpajakan yang berdasarkan asas keadilan dan pemerataan khususnya pajak langsung sebagai salah satu sumber pendukung penerimaan negarayang sangat tepat dalam memecahkan masalah pembiayaan negara.

Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor

pajak adalah dengan melakukan “*tax reform*”, yaitu dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan serta sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjunggas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Sistem perpajakan Indonesia mengalami perubahan pada tahun 1983 dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* ini dapat berjalan secara efektif melalui keterbukaan dan pelaksanaan penegakan hukum (*law enforcement*) yang merupakan hal yang paling utama. Kepercayaan yang sangat besar dari pemerintah kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajak yang harus dibayarnya harus diimbangi dengan upaya penegakan hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajibpajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajibpajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanandiharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajaksebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalambidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparatpemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak)harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayananpublik.

Pada tahun 2007, tahapan modernisasi telah dilakukan dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama di berbagai daerah, Kantor Pelayanan Pajak

Pratama merupakan hasil peleburan tiga jenis yaitu : Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa). Peleburan ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak. Hal ini karena masyarakat yang membutuhkan semua jenis pelayanan pajak (Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) serta pemeriksaan pajak, cukup datang ke satu kantor. Konsep one stop service itulah yang melatarbelakangi peleburan tiga unit kantor pajak tersebut, sehingga Wajib Pajak dapat lebih mudah dan efisien dalam menyelesaikan urusan pajaknya.

Namun dalam kenyataan selama ini, sebagian kebijakan pemerintah ternyata masih kurang dipahami dan belum dapat dilakukan sepenuhnya oleh masyarakat. Masih banyak wajib pajak yang kebingungan dalam pembayaran pajak yang terutang serta pengisian sarana pembayaran pajak.

Wajib Pajak sering dipusingkan dengan banyaknya formulir yang harus diisi dan membutuhkan informasi seputar kebijakan perpajakan. Media pelayanan sangat dibutuhkan agar proses pengurusan pajak dapat lebih efisien dan *customer oriented*, misalnya dengan penerapan sistem elektronik (*e-system*), seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-spt*, dan *e-payment*. Dengan sistem ini, diharapkan wajib pajak tidak perlu repot-repot harus datang ke kantor pajak karena urusan dapat diselesaikan melalui internet.

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai sistem informasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk

Pakamdengan mengambil Judul : **“Analisis Media Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.”**

### **B. Perumusan Masalah**

Sehubungan dengan pentingnya pelayanan bagi wajib pajak, penulis membatasi pembahasan hanya pada media pelayanan wajib pajak terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: **“Apakah media pelayanan bagi wajib pajak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam?”**

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh media pelayanan bagi wajib pajak terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Pakam.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### **1. Bagi Penulis**

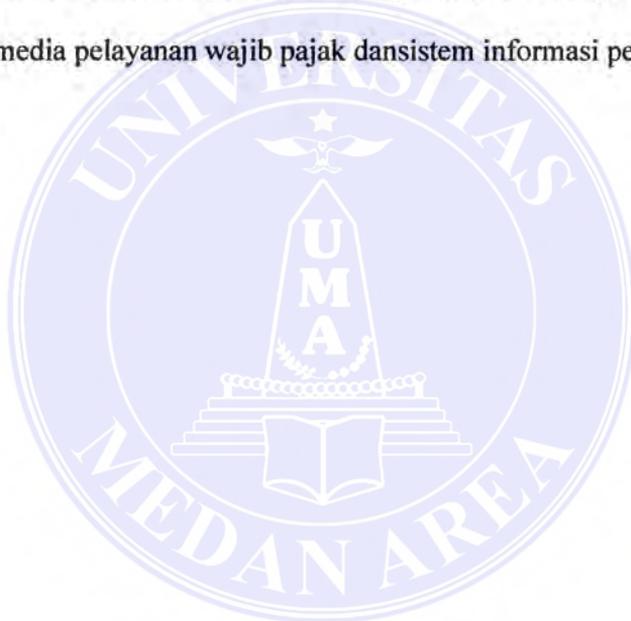
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang media pelayanan wajib pajak terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan khususnya yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Pakam.

## 2. Bagi Instansi

Sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Pakamtentang kelemahan ataupun kekurangan dan hal-hal yang perlu dibenahi berkaitan dengan media pelayanan wajib pajak terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan yang diterapkan.

## 3. Bagi Penulis Selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak akademis terutama bagi mereka yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan media pelayanan wajib pajak dan sistem informasi perpajakan



## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Sistem Informasi Perpajakan di Indonesia

Dalam rangka menunjang pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan, khususnya meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, diperlukan suatu sistem administrasi/pengolahan data yang baik. Berkenaan dengan hal tersebut, maka telah dikembangkan suatu sistem administrasi pengolahan data yang baru yang dikenal sebagai Sistem Informasi Perpajakan (SIP). Berbagai program/aplikasi dalam SIP dimaksudkan akan menggantikan program/aplikasi yang saat ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama ataupun Kantor Wilayah (Kanwil).

Pada hakikatnya, SIP dirancang dengan menerapkan teknologi (perangkat keras dan perangkat lunak) yang maju sehingga dengan SIP diharapkan pelaksanaan undang-undang perpajakan akan menjadi lebih efektif dan efisien.

Beberapa perubahan yang cukup mendasar pada SIP adalah :

- a. Pelaksanaan perekaman dokumen (SPT, SSP, Alat keterangan dsb) yang selama ini terkonsentrasi pada Seksi PDI di KPP Pratama diubah di seksi-seksi terkait.
- b. Hasil pengolahan data oleh KPP melalui media atau komunikasi data diserahkan ke Kanwil, sehingga Kanwil yang bertanggung jawab terhadap pengolahan data dari KPP Pratama.

- c. Pembentukan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang merupakan tempat penerimaan dokumen perpajakan (SST, SSP, dll) yang diserahkan langsung oleh wajib pajak ke KPP Pratama.

Dengan SIP maka penggunaan perangkat komputer semakin meningkat, oleh karena itu maka kepedulian pegawai untuk memahami fungsi komputer sebagai alat kerja/alat pengolah data perlu ditingkatkan. Adapun tentang sistem administrasi/pengolahan data yang efektif yang dilaksanakan dengan SIP adalah :

1. Dokumen atau formulir perpajakan yang disampaikan langsung oleh wajib pajak seperti Surat Pemberitahuan (SPT) PPh atau PPN, pengajuan keberatan, permohonan restitusi/kompensasi diterima oleh petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
2. Petugas yang bertugas di TPT merupakan gabungan dari setiap seksi yang dikoordinir oleh Kepala Seksi Pelayanan.
3. Pengolahan/perekaman dokumen yang selama ini terpusat pada seksi PDI diubah dan dilaksanakan oleh setiap seksi berdasarkan bidang tugasnya masing-masing.
4. Setelah selesai direkam oleh seksi yang bersangkutan, maka dokumen/formulir diteruskan ke seksi TPT untuk diadministrasikan sesuai dengan sistem dan prosedur yang selama ini telah berjalan.
5. Perangkat keras dan perangkat lunak telah dirancang sedemikian rupa dan ditambah dengan suatu perangkat komunikasi (*local area network*) sehingga petugas tertentu akan dapat melihat informasi yang merupakan hasil pengolahan data /dokumen yang perekamannya dilakukan oleh seksi lain.

## B. Uraian Singkat Tentang Perpajakan

Banyak ahli yang mendefinisikan pengertian pajak dilihat dari berbagai sudut pandang. Pada berbagai definisi yang ada terdapat berbagai kesamaan unsur-unsur yang membentuk definisi tersebut, walaupun dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Menurut UU RI No. 28 Tahun 2007 KUP (2008:04), “Pajak adalah kontribusi wajib masyarakat kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Mardiasmo, dalam buku Perpajakan (2011:03), “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi) yang langsung dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Penjelasan sebagai berikut : “dapat dipaksakan” artinya bila utang pajak tidak dibayar, utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan seperti surat paksa dan sita, dan juga penyanderaan; walaupun atas pembayaran pajak, tidak dapat ditunjukkan jasa timbal balik tertentu.

### 1. Fungsi pajak :

Menurut Resmi (2007:03) terdapat dua fungsi pajak, yaitu :

- a. Fungsi budgetair (Sumber Keuangan Negara). Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.
- b. Fungsi Mengatur(*regulerend*). Pajak berfungsi sebagai alat untuk

pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan. Contoh :

- a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- b) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
- c) Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0%, untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

## 2. Pembagian Hukum Pajak

Menurut Resmi (2007:05), hukum pajak dibagi menjadi dua yaitu :

### a. Hukum Pajak Materiil

Hukum Pajak Materiil merupakan norma-norma yang menjelaskan keadaan, perbuatan, dan peristiwa hukum yang harus dikenakan pajak, siapa yang harus dikenakan pajak dan berapa besar jumlah pajaknya. Yang termasuk dalam hukum pajak materiil adalah peraturan yang memuat denda, sanksi, atau hukuman dan cara-cara pembebasan dan pengembalian pajak, serta ketentuan yang memberikan hak tagihan kepada fiskus.

### b. Hukum Pajak Formil

Hukum pajak formil merupakan peraturan-peraturan mengenai berbagai cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan. Bagian hukum ini memuat cara-cara penyelenggaraan mengenai penetapan suatu utang pajak, kontrol oleh pemerintah terhadap penyelenggaranya, kewajiban para wajib pajak dan prosedur pemungutannya. Hukum pajak formil dimaksudkan untuk melindungi fiskus dan wajib pajak serta member jaminan bahwa materiilnya dapat diselenggarakan setepat mungkin.

## 3. Teori Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2007:06), Ada beberapa teori yang mendukung pemungutan pajak ,antara lain:

### a. Teori Asuransi

Teori ini menyatakan bahwa negarabertugas melindungi orang dan segala kepentingannya, meliputi keselamatan jiwa, keamanan jiwa, dan juga harta bendanya.

### b. Teori kepentingan

Teori ini awalnya hanya memerhatikan pembagian beban pajak yang harus dipungut dari seluruh penduduk. Pembagian beban ini harus didasarkan atas kepentingan masing-masing orang dalam tugas-tugas pemerintah, termasuk perlindungan atas jiwa orang-orang beserta harta bendanya. Oleh karena itu,

sudah sewajarnya jika biaya-biaya yang dikeluarkan oleh negara dibebankan kepada mereka.

#### c. Teori Daya Pikul

Teori ini menyatakan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya. Untuk kepentingan tersebut diperlukan biaya-biaya yang harus dipikul oleh segenap orang yang menikmati perlindungan itu, yaitu dalam bentuk pajak. Teori ini menekankan pada asas keadilan, bahwasanya pajak haruslah sama beratnya untuk setiap orang. Pajak harus dibayar menurut gaya pikul seseorang. Gaya pikul seseorang dapat dikur berdasarkan besarnya penghasilan dengan memperhitungkan besarnya pengeluaran atau pembelanjaan seseorang.

#### d. Teori Kewajiban Pajak Mutlak (Teori Bakti)

Berlawanan dengan ketiga teori sebelumnya, yang tidak mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan warganya, maka teori ini mendasarkan pada paham *Organische Staatsleer*. Paham ini mengajarkan bahwa karena sifat suatu negara maka timbullah hak mutlak untuk memungut pajak.

#### e. Teori Asas Gaya Beli

Menurut teori ini fungsi pemungutan pajak disamakan dengan pompa, yaitu mengambil gaya beli dari rumah tangga dalam masyarakat untuk rumah tangga negara, dan kemudian menyalurkannya kembali ke masyarakat .

### 4. Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2007:09) ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam tata cara pemungutan pajak yaitu :

#### 1. Stelsel Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga stelsel, yaitu :

- 1) Stelsel Nyata (Riil). Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak berdasarkan objek sesungguhnya terjadi. Contoh: untuk pajak penghasilan maka objeknya adalah penghasilan.
- 2) Stelsel Anggapan (Fiktif). Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Sebagai contoh, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga pajak yang terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak terutang dengan tahun sebelumnya.
- 3) Stelsel campuran. Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan keadaan yang sesungguhnya. Jika besarnya pajak berdasarkan keadaan sesungguhnya lebih besar dari pada besarnya pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus membayar kekurangan tersebut. Sebaliknya jika besarnya pajak

sesungguhnya lebih kecil dari pada besarnya pajak menurut anggapan, maka kelebihan tersebut dapat diminta kembali (restitusi) maupun kompensasi pada tahun-tahun berikutnya setelah diperhitungkan dengan utang pajak lainnya.

## 5. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2007:10), terdapat tiga asas pemungutan pajak, yaitu :

- a. Asas Domisili (Asas tempat tinggal)  
Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan dari dalam maupun luar negeri.
- b. Asas Sumber  
Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggal wajib pajak. Setiap orang yang berpenghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tersebut.
- c. Asas Kebangsaan  
Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

## 6. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2007:11), dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu :

- a. Official Assesment System  
Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Self Assesment System  
Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. With Holding System  
Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 7. Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2004:05) pengelompokan pajak, yaitu :

### a. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

#### 1) Pajak Langsung

Pajak langsung yaitu, pajak yang harus dipikul oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan (PPH).

#### 2) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan kepada orang lain.. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

### b. Menurut Sifatnya

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

#### 1) Pajak Subjektif

Yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan

#### 2) Pajak objektif

Yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Pertambahan Nilai atas Barang Mewah (PPN dan PPNBM).

### c. Menurut Pemungutannya

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

#### 1) Pajak Pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Materai.

#### 2) Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri atas:

- Pajak Propinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.

## 8. Penerimaan Pajak

Penerimaan perpajakan adalah penerimaan yang terdiri dari penerimaan pajak dalam negeri dan penerimaan pajak dari perdagangan internasional. Indonesia sebagai negara yang tidak terlepas dari dunia internasional

yang menyebabkan aspek perpajakan yang lebih kompleks yang membutuhkan perhatian serius dari pemerintha untuk mengatur kebijakan dan harmonisasi dengan dunia internasional. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh tarif pajak (*tax rate*) dan basis pajak (*tax based*). Tarif pajak dan basis pajak perlu disesuaikan pada tingkat yang rasional sehingga dapat meningkatkan daya saing dan meningkatkan peningkatan dunia usaha yang pada akhirnya memberi dampak positif pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh Kementerian Keuangan dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan *One Stop Service*. Konsep *one stop service* mempermudah wajib pajak dalam menyelesaikan urusan pajaknya.

Sebagai contoh dalam APBN tahun 2010, penerimaan pajak sebesar Rp. 742.7 triliun atau 78.3% APBN berasal dari penerimaan dalam negeri. Dari jumlah tersebut 47.26% berasal dari penerimaan Pajak Penghasilan (PPH), 36.28% berasal dari Pajak Pertambahan Nilai (PPN) , 3.56% dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), 0.99% berasal dari BPHTB, 7.7% berasal dari cukai, 0.52% berasal dari pajak lainnya dan pajak perdagangan internasional sebesar 3.66%. Penerimaan pajak pada umumnya diharapkan masih dapat ditingkatkan karena memiliki potensi yang cukup besar dan masih banyak yang belum tergali seiring dengan pertambahan jumlah penduduk yang memiliki penghasilan diatas PTKP. Selain itu, dengan adanya berbagai fasilitas yang dapat menunjang kemudahan wajib pajak dalam menyelesaikan pajaknya, diharapkan dapat meningkatkan potensi pajak di Indonesia pada tahun berikutnya.

## 9. Target Pajak

Definisi target pajak adalah jumlah maksimal potensi pajak yang dapat dihasilkan setiap tahunnya. Pajak yang saat ini merupakan sumber utama penerimaan negara selama tahun 2011 ini telah ditargetkan dalam APBN-P sebesar Rp 878,7 triliun. Dari target yang telah ditetapkan ini, hingga akhir Agustus 2011 Direktorat Jenderal Pajak telah berhasil mengumpulkan pajak sebesar Rp 544,79 triliun. Nilai realisasi penerimaan pajak sampai akhir Agustus 2011 ini adalah sebesar 62% dari total target penerimaan pajak yang harus dicapai dalam tahun 2011 ini. Ini berarti bahwa untuk sisa 4 bulan, penerimaan pajak yang masih harus diperoleh agar dapat memenuhi target dalam APBN-P 2011 masih sebesar Rp 333,91 triliun (atau sebesar 38% dari target). Dengan sisa waktu tinggal 4 bulan, sedangkan target penerimaan yang harus dicapai masih cukup besar, tentunya pihak Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan upaya ekstra untuk menggenjot penerimaan pajak. Salah satu langkah yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak adalah melalui proses *law enforcement* yaitu pemeriksaan atas kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Tentunya dengan target penerimaan yang masih cukup besar yang harus dicapai oleh Direktorat Jenderal Pajak, maka upaya pemeriksaan pajak akan menjadikan fokus utama dalam menggali penerimaan pajak.

### C. Pengertian Efektivitas dan Ukuran Efektivitas

#### 1. Pengertian Efektivitas

Suatu institusi pemerintah yang berhasil diukur dengan melihat seberapa jauh institusi tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.



Hal ini menyangkut tingkat efektivitas kerja pada institusi tersebut. Menurut Mulyadi, Johny Setiawan efektivitas adalah rasio antara keluaran dengan masukan suatu proses dengan fokus perhatian pada konsumsi masukan. Menurut Antony efektivitas adalah hubungan antara keluaran pusat pertanggungjawaban dengan sasaran yang harus dicapai. Semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka semakin efektif pula kegiatan tersebut.

## 2. Ukuran Efektivitas Dalam Pelaksanaan Anggaran

Dalam jurnal Indahwati yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Anggaran” sumber [www.google.com](http://www.google.com) dijelaskan bahwa efektivitas pelaksanaan anggaran per unit organisasi merupakan suatu pencapaian kinerja perusahaan. Efektivitas pelaksanaan anggaran berarti tercapainya sasaran anggaran perusahaan baik dalam ukuran kuantitatif dan kualitatif. Efektivitas pengendalian dan pemotivasi para manajer dapat dilihat dari tercapainya atau tidaknya dari kondisi yang diharapkan dan tujuan penggunaan anggaran tersebut. Namun lebih dari itu efektivitas pelaksanaan hanya dapat dilihat diperoleh dengan menggabungkan kemampuan seluruh personel organisasi yang terlihat atau mengkoordinasikan usaha-usaha mereka untuk mencapai tujuan maupun sasaran organisasi yang tidak dapat diraihinya seorang diri.

Anggaran merupakan ukuran kualitatif yang berfungsi sebagai alat pengendali kegiatan, pada dasarnya pengendalian tersebut adalah proses

membandingkan antara rencana atau anggaran dengan hasil pelaksanaannya sehingga dapat ditentukan penyimpangan yang terjadi.

Dari segi pengendalian, jumlah anggaran didasarkan pada angka standar yang dapat digunakan sebagai alat penilai efisiensi sehingga realisasi biaya-biaya yang melebihi atau berada dibawah jumlah yang dianggarkan dapat dianggap suatu pemborosan atau penghematan. Untuk itu agar anggaran dapat efektif, manajer harus dapat mengkomunikasikan kepada bawahannya tingkat pencapaian yang dimaksud, selain manajer harus memantau mereka dalam mencapai sasaran tersebut serta sebagai evaluasi difokuskan pada tingkah laku bawahannya dalam merealisasikan tujuan.

#### **D. Media Pelayanan Perpajakan**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Untuk mengetahui dasar dan apa itu media pelayanan perpajakan, maka terlebih dahulu perlu dipahami definisi dari pelayanan. Menelusuri arti pelayanan tidak lepas dari masalah kepentingan umum, yang terjadi asal usul timbul istilah pelayanan publik. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada kaitannya dengan pelayanan umum.

Menurut pendapat Gibson, Ivancevich, and Donnelly (2011:61) “Pelayanan adalah kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klien atau pekerjaan yang dilakukan orang lain”. Sementara itu Kotler dan Amstrong (2011:61) mengatakan “Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan”.

Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain serta kemudahan untuk memenuhi segala kebutuhan mereka. Pelayanan ini didefinisikan secara akurat karena :

- 1) Pelayanan tidak bisa diukur karena sifatnya lebih berorientansi kepada perasaan pengguna jasa terhadap pelayanan-pelayanan yang baik.
- 2) Pelayanan bisa dijual tapi tidak memberikan sampel dari pelayanan kepada pengguna jasa untuk dibawa dan diperlihatkan kepada orang lain.
- 3) Setelah pelayanan diberikan, pengguna jasa mungkin merasakan mendapatkan pelayanan yang sesuai atau tidak sesuai dengan yang diharapkan.
- 4) Pelayanan sulit untuk distandarisasikan / dibakukan.
- 5) Pelayanan bisa dipandang berbeda-beda.

## 2. Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman *et al*(2011:66) “Kualitas Pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila yang diharapkan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi. Hutasoit (2011:67), salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah SERQUAL (Service Quality). Pendekatan ini dibuat berdasarkan perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived perception*) dan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*). Hutasoit (2011:67), model ini memiliki lima dimensi yakni:

- 1) *Tangible*, yakni penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan alat-alat komunikasi.
- 2) *Reliability*, yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu konsumen dan menyajikan pelayanan dengan cepat.
- 4) *Assurance*, yakni pengetahuan, kesopansantunan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan.
- 5) *Emphaty*, yakni kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

Dalam rangka menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, suatu perusahaan diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa dengan skala pengukuran yang telah dihasilkan dari hasil penelitian beberapaorang sebelumnya. Dalam hal ini kualitas pelayanan memiliki aplikasi skala pengukuran yang disebut dengan *Multiple Item Scale*. “ Skala dengan validitas dan reabilitas yang baik tersebut dipergunakan perusahaan untuk dapat mengerti lebih baik mengenai harapan dan persepsi pengguna jasa akan pelayanan yang diinginkan yang dapat menghasilkan peningkatan pelayanan.”

Mutu pelayanan dan produk dapat dibuat indeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan. Salah satu format pengukurannya adalah *Skala Likert* yang dirancang untuk memungkinkan pengguna jasa menjawab dalam berbagai tindakan pada setiap butir yang menguraikan pelayanan / produk.

### 3. Media Pelayanan Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak saat ini dituntut semakin professional dan transparan. Di antara melalui pembenahan internal yang merupakan langkah nyata kebijakan reformasi birokrasi Kementerian Keuangan atau dikenal modernisasi administrasi perpajakan. Sejumlah perubahan sudah dilakukan yang meliputi empat aspek utama, yaitu :

### 1) Restrukturisasi Organisasi

Pada tahun 2007, tahapan modernisasi telah dilakukan dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama di berbagai daerah, Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan hasil peleburan tiga jenis yaitu : Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa). Peleburan ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak. Hal ini karena masyarakat yang membutuhkan semua jenis pelayanan pajak (Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) serta pemeriksaan pajak, cukup datang ke satu kantor. Konsep *one stop service* itulah yang melatarbelakangi peleburan tiga unit kantor pajak tersebut, sehingga Wajib Pajak dapat lebih mudah dan efisien dalam menyelesaikan urusan Perpajakan.

### 2) Sistem Dan Produser

Pelayanan sistem satu atap mengharuskan SDM berbasis kompetensi menjadi agen perubahan yang membentuk citra baru Ditjen Pajak. Untuk mendukung kompetensi ini, dikembangkan sistem informasi kepegawaian (SIPEG), program peningkatan kapasitas melalui metode *Adults Learning Principles*, dan analisis dan evaluasi jabatan.

### 3) Teknologi Informasi

Selain struktur organisasi salah satu penunjang dalam suksesnya kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah pemanfaatan teknologi informasi. Media pelayanan sangat dibutuhkan agar proses pengurusan pajak dapat lebih efisien dan

customer oriented, misalnya dengan penerapan sistem elektronik (*e-system*), seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-spt*, dan *e-payment*. Dengan sistem ini, Wajib pajak tidak perlu repot-repot harus datang ke kantor pajak karena urusan dapat diselesaikan melalui proses berbasis internet.

#### 4) Sumber Daya Manusia

Di setiap perusahaan mempunyai struktur organisasi untuk menggambarkan secara jelas unsur-unsur yang membantu pimpinan dalam menjalankan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas dapat diketahui posisi, tugas, dan wewenang setiap anggota. Tujuannya adalah untuk pencapaian kerja dalam organisasi yang berdasarkan pada pola hubungan kerja serta lalu lintas wewenang dan tanggung jawab. Jenis struktur organisasi yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah menggunakan jenis struktur "*line and staff organization*" atau gabungan dari jenis struktur organisasi garis dan organisasi fungsional. Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan berdasarkan fungsi bukan jenis pajak. KPP Pratama dipimpin oleh seorang Kepala Kantor sedangkan setiap seksi dipimpin oleh kepala seksi/kepala sub.bagian umum dan dibantu oleh Account Representative (AR) dan pelaksana.

#### 4. Kerangka Konseptual

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajibpajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajibpajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanandiharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajaksebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalambidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparatpemerintah sebagai abdi

negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Berkenaan dengan hal tersebut, maka telah dikembangkan suatu sistem administrasi pengolahan data yang baru yang dikenal sebagai Sistem Informasi Perpajakan (disingkat SIP). Berbagai program/aplikasi dalam SIP dimaksudkan akan menggantikan program/aplikasi yang saat ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama ataupun Kantor Wilayah (Kanwil). Media pelayanan sangat dibutuhkan agar proses pengurusan pajak dapat lebih efisien dan *customer oriented*, misalnya dengan penerapan sistem elektronik (*e-system*), seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-spt*, dan *e-payment*. Dengan ini diharapkan potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

**Gambar 4.1**  
**Kerangka Konseptual**



## E. Hipotesis

## E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis mencoba merumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

**Ho:**Media pelayanan Wajib Pajak (y) tidak berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan (x).

**Hi :**Media Pelayanan Wajib Pajak (y) berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah melalui penelitia deskriptif. Menurut sugiyono (2008:11), “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya”.

##### 2. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penelitimengadakan penelitian secara langsung pada objek penelitian yaitu Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Pakam, Jalan Diponegoro No. 30 A GKN I Lt. II, Medan 20152, Telp : 061-4536897,4567093. Fax : 061-4512635

##### 3. Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dimulai dari bulan Juli 2013 sampai dengan bulan Oktober 2013.

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

Jenis Kegiatan	Bulan															
	Juli 2013				Agus 2013				Sept 2013				Okto2013			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
<b>Pra Survei</b>	■	■														
<b>Pengajuan Judul</b>			■	■	■	■										
<b>Pengajuan Proposal</b>							■	■	■	■						
<b>Penyusunan Skripsi</b>											■	■	■	■		
<b>Sidang Skripsi</b>																■

## B. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Fathoni (2006:102) “Populasi adalah keseluruhan unit elementer yang parameternya akan diduga melalui statistika hasil analisis yang dilakukan terhadap sampel penelitian”. Berdasarkan pendapat di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah media pelayanan bagi wajib pajak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Pakam dari tahun 1995 s/d 2011.

### 2. Sampel

Menurut Fathoni (2006:102), “Sampel merupakan wakil sah bagi populasi sasaran, bukan bagi seluruh populasi sampling”. Dalam pemilihan sampel, penulis menggunakan metode Sampel Jenuh. Sampel jenuh adalah dimana semua populasi menjadi sampel - penelitian. Sample dalam penelitian ini adalah pelaksanaan media pelayanan bagi wajib pajak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Pakam sejak tahun 1995 sampai tahun 2011.

### C. Defenisi Operasional

Adapun definisi operasional yang ada di dalam penelitian ini adalah :

1. Media pelayanan adalah suatu fasilitas/layanan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan.
2. Sistem informasi perpajakan adalah suatu perangkat yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama agar pelaksanaan undang-undang perpajakan akan menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.
4. Penerimaan perpajakan adalah penerimaan yang terdiri dari penerimaan pajak dalam negeri dan penerimaan pajak dari perdagangan internasional
5. Target Pajak adalah jumlah maksimal potensi pajak yang dapat dihasilkan setiap tahunnya.

### D. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis data

Jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang dipaparkan dengan angka-angka.

#### 2. Sumber Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan sumber data sekunder yaitu berupa data-data dan laporan mengenai sistem informasi perpajakan pada KPP Pratama Lubuk Pakam 2010 sampai tahun 2011.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Tekhnik yang digunakan untuk memperoleh data dilapangan yaitu :

1. Wawancara, adalah teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang diwawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi melalui pimpinan atau karyawan perusahaan yang terlibat langsung dalam sistem informasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Pakam.
2. Studi dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden. Dokumentasi dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto, atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti.

### **F. Teknik Analisis Data**

Adapun tekhnik analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif. Menurut sugiyono (2008:142) “Metode deskriptif adalah dimana data yang diperoleh dikumpulkan, diklasifikan dan diinterpretasikan kemudian dianalisis, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi”. Penulis akan memaparkan bagaimana efektifitas sistem informasi perpajakan pada KPP Pratama Lubuk pakam.

Disini penulis akan mengemukakan pengaruh media pelayanan wajib pajak terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Pakam. Penulis juga akan menampilkan berapa besar jumlah anggaran KPP Pratama Lubuk pakam dan berapa besar jumlah penerimaan pajak yang

Lubuk Pakam. Penulis juga akan menampilkan berapa besar jumlah anggaran KPP Pratama Lubuk pakam dan berapa besar jumlah penerimaan pajak yang mereka terima setiap tahunnya. Perbandingan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana media pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Pakam.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa media pelayanan bagi wajib pajak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hal ini dapat dilihat dari tahun ke tahun anggaran pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan semakin meningkat dan hal ini juga didukung oleh semakin meningkatnya penerimaan pajak dari tahun ke tahun. Sebagai salah satu contoh yaitu data pada tahun 2011 ketika nilai anggararan mencapai 6.500.000 terdapat penerimaan sebesar 6.500.438. Hal ini tentu memberikan dampak positif bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam. Media pelayanan bagi wajib pajak merupakan salah satu sarana dari KPP Pratama Lubuk Pakam yang digunakan untuk melayani masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan perpajakannya. Sedangkan sistem informasi perpajakan merupakan salah satu media dari KPP Pratama Lubuk Pakam yang digunakan oleh petugas pajak maupun wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan informasi perpajakan.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak melalui media pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam, maka penulis memberikan saran kepada KPP

Pratama Medan Timur agar selalu dapat memperbaharui / modernisasi media pelayanan dan sistem informasi tersebut agar informasi yang didapatkan oleh wajib pajak merupakan informasi yang jelas, akurat dan komunikatif.

