

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENDAFTARAN
NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
BINJAI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

**KARTIKA DEWANTY SITEPU
NIM : 05 832 0103**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

UNIVERSITAS MEDAN AREA 2009

Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK
(NPWP) PADA KANTOR PELAYANAN PRATAMA
BINJAI

Nama Mahasiswa : KARTIKA DEWANTY SITEPU

No. Stambuk : 05.832.0103

Jurusan : Manajemen

Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Miftahuddin, MBA)

(Hery Syahrial, SE, MSi)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan

(Insan Effendi, SE, MSi)

(Prof. Dr. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

ABSTRAK

Karika Dewanty Sitepu, Nim. 05.832.0103, Dosen Pembimbing I : Drs. Miftahuddin MBA, Dosen Pembimbing II : Hety Syahrial SE, MSi, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai", Skripsi, Fakultas Ekonomi, Manajemen, Universitas Medan Area, 2009

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh Pelayanan Prima terhadap minat masyarakat untuk mendaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel x dan variabel y. Dan apabila ada seberapa eratkah hubungan serta berarti tidaknya hubungan itu.

Data yang digunakan adalah data primer, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi dan pengisian angket serta studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Pelayanan Prima dan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak sebesar 28% di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

Kata Kunci : Pajak, Wajib Pajak, Pelayanan Prima, Nomor Pokok Wajib Pajak,

KATA PENGANTAR



Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah, Rabb semesta alam, yang dengan mudah membolak-balikkan hati setiap hamba-Nya. Shalawat dan salam tercurahkan untuk Nabi Muhammad SAW sebagai teladan umat. Tak lupa kepada keluarganya, sahabat dan orang-orang yang mengikuti petunjuk dan arahannya. Begitu banyak kemudahan dan kesabaran yang diberikan Allah, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Adapun judul skripsi ini adalah : “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai”.

Dalam penulisan skripsi ini Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Skripsi ini tidak mungkin diselesaikan tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE. MEd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

2. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Miftahuddin MBA selaku Pembimbing Pertama. Bapak Hery Syahrial SE, Msi selaku Pembimbing Kedua yang telah sangat banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga selesainya skripsi ini.
4. Suami dan Ayah Kedua Bidadariku, Ir. Edi Suranta Meliala. Terima kasih tak terhingga akan cinta dan kasih sayang yang tulus, atas kerja kerasnya selama ini serta syukur atas karunia Allah yang telah mempertemukan kita di dunia dan Insya Allah di akhirat kelak.
5. Kedua Bidadariku Tersayang, Farah Nabila Zahran Meliala dan Fasya Nayla Zahwa Meliala, yang telah memberikan obor semangat dalam setiap waktu kehidupan ini.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta : Almarhum Layari Sitepu dan Hj. Rohana Br. Sitompul atas cinta kasihnya yang tak dapat terbalas sampai kapanpun.
6. Keluarga Besar Meliala dan Sitepu yang selalu memberikan dukungan selama ini.
7. Semua penghuni rumah Jalan Medan-Binjai Km. 10,5 No. 89 Medan.
8. Bang Parlindungan (Staf UMA) yang selalu menyediakan waktu dan bantuannya.
9. Segenap staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis.
9. Segenap pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai yang banyak membantu dalam pengumpulan data yang diperlukan.

10. My Soulmate di Seksi Pelayanan KPP Pratama Binjai (Ibu Ike, Mami Intan, Fitri, Inge, Nila, Freddy, Roso), terima kasih atas pertemanan selama ini semoga tetap diberi kesabaran dan tetap semangat ya...
11. Saudara-saudaraku seiman di Forum Shalahuddin DJP, begitu banyak ihnu yang didapat, semoga kita dapat tetap mempererat jalinan ukhuwah ini dalam pengkakan panji-panji Islam.
11. Teman-teman mahasiswa/i yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat kepada penulis.
12. Semua yang telah tulus membantu selesainya skripsi ini. Sekali lagi afwan, jika tidak dapat menyebutkan satu persatu. Semoga Allah mencatatnya sebagai amal jariyah yang pahalanya akan terus mengalir. Semoga Allah memberkahi dan merahmati hidup kita semua. Amiin...

Medan, Oktober 2009

Penulis

Kartika Dewanty Sitepu

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	5
A. Teori Dasar	5
1. Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	5
2. Lembaga Pengelola Pajak	5
3. Pengertian Wajib Pajak (WP)	6
4. Pengertian Pelayanan	6
5. Pengertian Pelayanan Prima	7
6. Jenis-jenis Pelayanan	7
7. Metode Pengukuran Pelayanan	8
8. Pengertian Pajak	8
B. Kerangka Konseptual	9
C. Hipotesis	10
BAB III : METODE PENELITIAN	11
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	11
1. Jenis Penelitian	11
2. Lokasi Penelitian	11
3. Waktu Penelitian	11
B. Populasi dan Sampel	12

C. Defenisi Operasional	13
1. Wajib Pajak (WP)	13
2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	13
3. Pelayanan Prima	13
D. Jenis dan Sumber Data	15
E. Teknik Pengumpulan Data	15
F. Analisis Data	16
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	18
A. Hasil Penelitian	18
1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai ..	18
2. Visi dan Misi	20
3. Struktur Organisasi	20
4. Deskripsi Jabatan	22
5. Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran NPWP	23
B. Hasil Sumber Penelitian	27
1. Data Responden	28
2. Data Variabel X (Independen / Pelayanan Prima)	30
3. Data Variabel Y (Dependen / Pendaftaran NPWP)	35
C. Evaluasi	42
1. Regresi Linier	43
2. Koefisien Determinasi	44
3. Uji t	44
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III. 1 Rincian Waktu Penelitian	11
Tabel IV. 1 Tingkat Pendidikan Responden	29
Tabel IV. 2 Umur Responden	29
Tabel IV. 3 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel IV. 4 Waktu yang Singkat dan Tepat Memuaskan Wajib Pajak	30
Tabel IV. 5 Kualitas Pelayanan yang Baik Memuaskan Wajib Pajak	31
Tabel IV. 6 Biaya yang Ditetapkan Memuaskan Wajib Pajak	32
Tabel IV. 7 Mentalitas Petugas yang Melayani Sudah Baik	32
Tabel IV. 8 Rekapitulasi Jawaban Pertanyaan Variabel X (Independen)	34
Tabel IV. 9 Mempunyai NPWP Merupakan Suatu Kewajiban	35
Tabel IV. 10 Kemudahan dan Fasilitas Setelah Mempunyai NPWP	36
Tabel IV. 11 Pajak yang Dibayar Dimanfaatkan Untuk Kegiatan Negara	37
Tabel IV. 12 Kewajiban Setelah Mempunyai NPWP	37
Tabel IV. 10 Rekapitulasi Jawaban Pertanyaan Variabel Y (Dependen)	39
Tabel IV. 14 Data Penolong Perhitungan Korelasi	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Pelayanan Prima	9
Gambar IV.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Binjai	21



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini di negara kita pajak merupakan sumber utama penerimaan negara sehingga dapat dikatakan bahwa tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara tidak dapat dilaksanakan. Pajak merupakan iuran wajib kepada kas negara dan merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara tidak dapat dilaksanakan.

Sebagaimana telah kita ketahui bahwa semua organisasi baik itu swasta yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan, maupun organisasi publik (pemerintah) pada dasarnya mengutamakan pelayanan dalam rangka mencapai tujuannya. Dalam hal ini, pemberian pelayanan (Service Delivery) adalah suatu hal yang menentukan dalam rangka pencapaian tujuan tersebut.

Sektor pemerintah (instansi-instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat) sudah seharusnya dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu dari bagian negara ini. Masyarakat dewasa ini menuntut bahwa setelah mereka menunaikan kewajiban kepada negara (misalnya telah membayar pajak) maka negara atau pemerintah juga berkewajiban memberikan pelayanan maupun fasilitas sesuai dengan harapan masyarakat tersebut.

Pada kenyataannya, masih banyak keluhan masyarakat yang berhubungan dengan pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak dimana pelayanan tersebut ternyata di bawah atau kurang

memenuhi standar yang ditetapkan, misalnya lamanya waktu penyelesaian, prosedur yang berbelit-belit dan birokratis, penentuan biaya di luar biaya resmi yang dipungut serta banyak hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang kurang memuaskan sehingga mengakibatkan kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan standar (biaya, waktu dan prosedur) yang telah ditentukan, dan apabila pada prakteknya pemberian pelayanan tersebut lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan, maka pada akhirnya akan menimbulkan persepsi positif bahwa pelayanan yang telah didapatkan adalah Pelayanan Prima.

Pada dasarnya setiap orang pribadi baik Warga Negara Indonesia atau Asing yang bertempat tinggal di Indonesia dan Badan yang didirikan atau yang berkedudukan di Indonesia merupakan Wajib Pajak, kecuali ketentuan peraturan perundang-undangan menentukan lain. Karena sifatnya yang wajib maka orang atau suatu badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yang disebut sebagai Wajib Pajak (WP).

Sarana administrasi para Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban dan haknya dalam hal yang berkaitan dengan perpajakan adalah Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sistem perpajakan di Indonesia adalah Self Assessment System yang diterapkan setelah reformasi perpajakan di Indonesia dan dimulai tahun 1984, dimana setiap Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk mendaftarkan diri, menghitung hutang pajaknya dan melaporkan hasil perhitungan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak. Dengan sistem ini maka Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Keuangan RI, **Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak 2008-2012** Jakarta, 2008.
- Direktorat Jenderal Pajak, **Buku Panduan Pelayanan Prima**, Jakarta, 2008.
- Departemen Keuangan RI, Direktorat Jenderal Pajak, **Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan**, Jakarta, 2008.
- Departemen Keuangan RI, Direktorat Pelayanan Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat **Lebih Dekat Dengan Pajak Jakarta**, 2008.
- Djoko Mulyono, **Ketentuan Umum Perpajakan**, Yogyakarta, Andi, 2007.
- Freddy Rangkuti, **Measuring Customer Satisfaction**, Cetakan Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 587/KMK.01/2003 Tanggal 31 Desember 2003 **Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus dan Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar**.
- Kotler, Philips. **Marketing Management Millenium Edition**. New Jersey: Prentice Hall Inc., 2000.
- M. Nazir, **Metode Penelitian**, Cetakan Keempat, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Mardiasmo, **Perpajakan**, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta, 2008.
- Supranto, J. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta: Pf. Rinca Cipta, 2001.
- T. Hani Handoko, **Manajemen**, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga, BPFE-UGM, Yogyakarta, 2003.
- Walker, Dennis. **Mendahulukan Pelanggan, Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu**, Customer First (Eds.), Jakarta, 1996.