

**EVALUASI PENERAPAN KEBIJAKAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WP BADAN DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA PAMEKASAN**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program  
Pendidikan Diploma III Jurusan Akuntansi Program studi Akuntansi**



**OLEH :**

**FIAN NUR MEIDIANA**  
**NIM : 2010410792**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2013**

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI PENERAPAN KEBIJAKAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WP BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMAPAMEKASAN**

Diajukan Oleh :

**FIAN NUR MEIDIANA**

**NIM : 2010410792**

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 01 - 02 - 2013



**Bayu Sarjono, SE., Ak, M. Ak., BKP**

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Fian Nur Meidiana  
Tempat, Tanggal Lahir : Pamekasan, 25 Mei 1992  
NIM : 2010410792  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Akuntansi  
Judul : Evaluasi Penerapan Kebijakan Pelayanan Terhadap  
Kepatuhan WP Badan Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)  
Pratama Pamekasan

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14 -03 -2013



**Bayu Sarjono, SE., Ak, M. Ak., BKP**

Ketua Program Diploma

Tanggal : 14 -03 -2013



**Kautsar Riza Salman, SE. Ak. MSA. BKP.SAS.**

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI PENERAPAN KEBIJAKAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WP BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMAPAMEKASAN**

Dipresentasikan Oleh :

**FIAN NUR MEIDIANA**

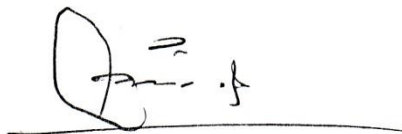
**NIM : 2010410792**

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi  
pada tanggal 27 Februari 2013

Tim Evaluasi,

Evaluator I

Evaluator II



**Dr. Wahyudiono. MM**



**Kautsar Riza Salman, SE. Ak. MSA. BKP.SAS.**

## **MOTTO :**

*mon kèrrās pa-akèrrés*

*(jika mampu dan kompeten untuk berkompetisi*

*maKa harus wibawa, kharismatik, dan efektif layaknya sebilah keris)*

## **PERSEMBAHAN:**

1. *Allah SWT atas limpahan kasih dan cinta-Nya yang Maha sempurna*
2. *Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa menyebut namaku dalam setiap sujud dan doanya*
3. *Adikku tercinta, Fani Nur Cahaya Ramadhani*
4. *Seluruh keluarga besarku yang senantiasa memberikan dukungan dan doa untuk setiap keberhasilanku*
5. *Sahabat – sahabatku di D3 Akuntansi 2010, kita masuk bersama... kita berjuang bersama, susah, senang, tangis, canda, dan tawa kita lalui bersama, dan kini... kita melukis senyum di wajah orang – orang yang kita cinta pun bersama – sama. Together, 4 ever...*
6. *Teman – Teman Announcer Radio Online STIE Perbanas Surabaya, yang senantiasa menyamangati kesibukanku menyelesaikan Tugas Akhir*
7. *Almamater yang selalu kucintai dan kubanggakan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah swt, yang telah memberikan rahmat dan ridho Nya, sehingga Tugas Akhir yang berjudul “ EVALUASI PENERAPAN KEBIJAKAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WP BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PAMEKASAN ” dapat selesai tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma-III di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Tidak lupa ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya terhadap pihak - pihak yang telah banyak membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya, antara lain :

1. Prof. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani, M.M selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Kautsar Riza Salman, SE., Ak., MSA. BKP. SAS selaku ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya yang senantiasa memberikan arahan kepada mahasiswa program Diploma.
3. Bapak Bayu Sarjono, SE., Ak., M. Ak., BKP selaku dosen pembimbing yang telah berkenaan membimbing dan mengoreksi segala kesalahan dan kekurangan dalam Tugas Akhir ini.

4. Bapak Syaiful Rahman dan Bapak Abdullah serta seluruh pihak dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pamekasan yang telah banyak membantu demi terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Bapak Fajar dan Ibu Sari selaku karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pamekasan Seksi Pelayanan yang telah banyak memberikan pengarahan dan berbagi ilmu mengenai perpajakan.
6. Bapak Bayu Sarjono, SE., Ak., M. Ak., BKP selaku dosen wali
7. Kedua orang tua dan segenap keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
8. dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu demi satu.

Di dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak sekali terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi sempurnanya Tugas akhir ini.

Besar harapan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis, terlebih bagi masyarakat luas.

Surabaya, Pebruari 2013

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan Dipresentasikan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Lulus Presentasi .....	iv
Motto dan Persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penjelasan Judul .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.4.2 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Metode Penelitian .....	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.7 Prosedur Pengumpulan Data .....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Pajak .....	9



2.1.1	Pengertian Pajak .....	9
2.1.2	Ciri Pajak .....	10
2.1.3	Jenis Pajak .....	11
2.1.4	Fungsi Pajak .....	13
2.1.5	Syarat Pemungutan Pajak .....	14
2.1.6	Asas Pemungutan Pajak .....	16
2.1.7	Teori Yang Mendukung Pemungutan Pajak .....	17
2.2	Pajak Penghasilan .....	19
2.2.1	Pengertian Pajak Penghasilan .....	19
2.2.2	Subjek Pajak .....	19
2.2.3	Bukan Subjek Pajak .....	20
2.2.4	Objek Pajak .....	21
2.3	Pengolahan Data dan Informasi .....	22
2.4	Seksi Pelayanan .....	23
2.5	Kebijakan Internal Pelayanan .....	23
<b>BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	25
3.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	30
3.3	Struktur Organisasi .....	30
3.4	Deskripsi Jabatan .....	32
3.5	Profil Usaha .....	35
3.5.1	Kebijakan tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pamekasan .....	35

3.5.2	Capaian Kinerja Tahun 2011 dan Capaian Penerimaan Dua Tahun Terakhir .....	37
3.5.3	Sarana dan Prasarana Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pamekasan .....	43
BAB IV : PEMBAHASAN PENELITIAN .....		47
4.1	Kebijakan – Kebijakan Seksi Pelayanan di KPP Pratama Pamekasan .....	47
4.2	Realisasi Jumlah Wajib Pajak Badan yang Melaporkan SPT (Memenuhi Kewajiban Perpajakannya) .....	48
4.3	Kendala yang Dihadapi Dalam Kegiatan Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan .....	56
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....		57
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran .....	59

## Daftar Pustaka

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Pamekasan .....	28
Tabel 3.2 Rincian Penerimaan Pajak Bruto KPP Pratama Pamekasan	
Periode 1 Januari – 31 Desember 2011 .....	38
Tabel 3.3 Rincian Penerimaan Pajak Bruto KPP Pratama Pamekasan	
Periode 1 Januari – 31 Desember 2010 .....	40
Tabel 3.4 Rincian Penerimaan Pajak Bruto KPP Pratama Pamekasan	
Periode 1 Januari – 31 Desember 2009 .....	42
Tabel 4.1 Realisasi Jumlah Wajib Pajak Badan yang Melaporkan SPT	
(Memenuhi Kewajiban Perpajakannya) .....	49
Tabel 4.2 Rincian Penerimaan Pajak Bruto KPP Pratama Pamekasan	
Periode 1 Januari – 31 Desember 2009 .....	50
Tabel 4.3 Rincian Penerimaan Pajak Bruto KPP Pratama Pamekasan	
Periode 1 Januari – 31 Desember 2010 .....	51
Tabel 4.4 Rincian Penerimaan Pajak Bruto KPP Pratama Pamekasan	
Periode 1 Januari – 31 Desember 2011 .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Pamekasan .....	31