



Model Pelayanan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat

Restu Purnama Sari, Irwan Nasution*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima Agustus 2014; Disetujui Oktober 2014 Dipublikasikan Juni 2014

Abstrak

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu pengelolaan pajak harus dilakukan secara seksama dengan meningkatkan serta seluruh lapisan masyarakat dan dari aparat pajak itu sendiri. Namun saat ini masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak penghasilan mereka. Dikarenakan kurangnya pemahaman dan kepedulian masyarakat terhadap pajak. Sementara undang-undang mengharuskan mereka membayar pajak. Untuk itu diperlukan suatu cara agar para wajib pajak mau membayar pajak dan menyadari bahwa pajak sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu bangsa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisa kualitatif dimana data diperoleh dari wawancara dan observasi serta dokumen lainnya. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa telah dilakukan upaya sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dengan melakukan penyuluhan, seminar maupun iklan.

Kata Kunci: Pelayanan; PPh orang pribadi; Wajib Pajak

Abstract

Taxes are one of the most important sources of state revenues to increase the welfare and prosperity of the people. Therefore, tax management must be done carefully by increasing and all layers of society and from the tax authorities themselves. But today there are still many taxpayers who do not pay their income tax. Due to lack of understanding and public awareness of the tax. While the law requires them to pay taxes. For that we need a way for the taxpayers want to pay taxes and realize that taxes are very important for the survival of a nation. The research method used in this research is descriptive method with qualitative analysis where data obtained from interview and observation and other documents. From the results of research conducted that has been done in order to increase public awareness is to conduct counseling, seminars and advertisements

Keywords: Services, Personal Income Tax, Taxpayer

How to Cite : Restu Purnama Sari, Irwan Nasution (2014). Peran Model Pelayanan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat
2 (2): 137-145

*Corresponding author:

E-mail: irwannasution@yahoo.com

P-ISSN-2549-9165

e-ISSN-2580-2011

PENDAHULUAN

Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 membawa banyak perubahan pada sistem politik dan sistem ketatanegaraan di Indonesia. Salah satu perubahan mendasar yang dilahirkan adalah perubahan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah. Paradigma politik ketatanegaraan yang semula cenderung bernuansa otoritarian berubah menjadi lebih demokratis.

Pola kekuasaan eksekutif yang terpusat dan terlalu dominan diakui sebagai pola yang kurang mendukung dalam mewujudkan kesejahteraan yang merata bagi masyarakat di tanah air. Seiring dengan derasnya tuntutan masyarakat, penerapan pola pemerintahan yang sentralistik semakin tidak relevan dengan situasi, kondisi, dan perkembangan kehidupan masyarakat sehingga perubahan ke arah demokratisasi dan desentralisasi menjadi suatu hal yang mutlak.

Terkait dengan pelaksanaan Otonomi Khusus, Provinsi Aceh merupakan salah satu provinsi yang mengemban kewenangan otonomi khusus tersebut, secara sistematisnya kabupaten Aceh Selatan yang juga merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di bagian Provinsi Aceh maka secara sistematis kabupaten Aceh Selatan juga mengemban kewenangan otonomi khusus tersebut. Sebagai salah satu Kabupaten tentu ada peraturan-peraturan khusus yang di buat demi tercapainya roda pemerintahan yang sistematis dan terkendali. Selain itu hal ini juga mengingatkan bahwa di era reformasi ini sangat dibutuhkan sistem pemerintahan yang memungkinkan cepatnya penyaluran aspirasi rakyat, namun tetap berada dibawah pengawasan Pemerintah Pusat.

Hal tersebut sangat diperlukan kerena mulai muncul-munculnya ancaman-ancaman terhadap keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Keadaan tersebut ditandai dengan banyaknya daerah-daerah yang ingin memisahkan diri dari Negara Kesatuan Republik Indonesia ini. Berbagai faktor yang mempengaruhi keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) tersebut, terkhusus Provinsi Aceh dimana salah satu penyebabnya ingin memisahkan diri dari Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah mereka merasa dimana pembagian hasil daerah yang tidak sesuai, system pembangunan daerah tidak merata dll.

Seperti yang kita ketahui bahwa terdapat beberapa daerah yang pembangunannya memang harus lebih cepat dan lebih diperhatikan dari pada daerah-daerah lain. Oleh sebab itu pemerintah pusat membuat suatu sistem pengelolaan pemerintahan di tingkat daerah yang disebut dengan Otonomi Daerah. Di Indonesia salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat adalah pajak.

Pajak Penghasilan adalah Pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi Subjek Pajak dalam negeri, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang No.36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan. Apabila orang pribadi Subjek Pajak dalam negeri memperoleh penghasilan dan dikenakan PPh Pasal 21, maka menjadi wajib pajak orang pribadi dalam negeri.

Warga Negara asing (orang asing) yang tinggal atau berniat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam satu tahun termasuk dalam pengertian wajib pajak orang pribadi dalam negeri, sehingga atas penghasilan orang asing tersebut apabila lebih dari 183 hari tinggal di

Indonesia merupakan objek PPh Pasal 21. Masa Desember atau masa pajak tertentu di mana pegawai tetap berhenti bekerja. Dalam Masa Pajak Desember PPh Pasal 21 dihitung dari Januari atau pegawai mulai bekerja sampai dengan Desember.

Dalam Masa Pajak Tertentu (bagi pegawai tetap berhenti bekerja) PPh Pasal 21 dihitung dari Januari atau pegawai mulai bekerja sampai dengan Masa Pajak pegawai tetap berhenti bekerja. Pemotong PPh Pasal 21 adalah Wajib Pajak orang pribadi atau Wajib Pajak badan, termasuk bentuk usaha tetap, yang mempunyai kewajiban untuk melakukan pemotongan pajak atas Penghasilan Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang No.36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.

Sebagian besar penerimaan Negara adalah dari sektor pajak. Hal tersebut dikarenakan sampai detik ini penerimaan Negara dari sektor pajak masih menjadi prioritas utama untuk mensukseskan dan melancarkan pembangunan nasional yang terus berkesinambungan. Bagi Negara pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terpenting yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Pada dasarnya setiap orang tidak suka membayar pajak dan berusaha untuk membayar pajak sekecil mungkin karena dengan membayar pajak berarti mengurangi kemampuan ekonomis mereka, segala upaya untuk penghematan pajak dalam perusahaan pun dilakukan dengan memanfaatkan celah-celah peraturan perpajakan yang ada dengan harapan memperoleh laba bersih setelah pajak.

Pajak perlu dikelola secara seksama dengan meningkatkan peran serta seluruh lapisan masyarakat dan dari aparat perpajakan sendiri.

merupakan alat bagi pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung guna membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan nasional. Saat ini banyak permasalahan yang menyebabkan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat membayar pajak seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pajak bagi kelangsungan hidup suatu bangsa atau sebaliknya.

Masyarakat menganggap membayar pajak merupakan suatu beban, memberatkan dan mengurangi pendapatan. Mereka tidak menyadari bahwa sarana, prasarana yang mereka manfaatkan hasil dari penerimaan pajak mereka sendiri. Kondisi ekonomi yang tidak stabil juga merupakan alasan wajib pajak untuk tidak membayar pajak penghasilan orang pribadi. Mereka menggunakannya untuk kepentingan yang lebih penting seperti kebutuhan pangan maupun pendidikan anak-anak mereka. Sementara undang-undang tetap mewajibkan untuk membayar pajak penghasilan.

Mereka tidak menyadari bahwa semua fasilitas yang mereka gunakan berasal dari pajak yang mereka berikan kepada negara. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintahan harus melakukan perubahan pelayanan (change program) dengan melaksanakan pelayanan prima yang tidak hanya sebatas peraturan atau kebijakan saja, tetapi juga harus di implementasikan dengan baik seperti adanya tempat pelayanan terpadu (TPT) sebagai aplikasi "one stop service" perpajakan, tersedianya alat-alat bantu di TPT seperti helm desk yang siap melayani informasi, dan konsultasi perpajakan yang bersifat umum, dan lainnya

Oleh karena itu kepada Wajib Pajak harus senantiasa diberikan informasi tentang fungsi dan manfaat pajak. Sosialisasi dan Informasi mengenai kejelasan

peraturan dan prosedur baku yang berlaku masih sangat kurang. Akibatnya, informasi yang sampai ke masyarakat umum menjadi terbaatas dan terkesan simpang siur. Banyak masyarakat umum yang tidak tahu mengenai prosedur baku.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif, dimana data yang diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan intisari dokumen sehingga hasil yang diperoleh dari penelitian ini berupa rangkaian kata-kata bukan angka yang biasanya disusun dalam teks kemudian diperluas. Selanjutnya data dianalisis dengan teknik deksriptif yang menggambarkan kejadian yang sesuai dengan hasil yang sebenarnya dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif yaitu menggunakan cara berpikir yang dimulai seperti dari hal-hal yang khusus (fakta empiris) menuju hal-hal yang umum seperti yang dikemukakan oleh Krisyanto (2008:1994).

Penelitian ini berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat Jl. Asrama No 7A Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif ini maka tidak dikenal istilah sampel. Sampel dalam penelitian kualitatif disebut sebagai subjek penelitian atau informan.

Informan kunci dalam penelitian ini adalah menjadi Kepala Seksi Waskon I, Account Representative serta Kepala Seksi Pelayanan. Maksud dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian, sedang data sekunder adalah data yang diperoleh melalui kutipan-kutipan dari berbagai sumber laporan, artikel, literatur dan bahan-bahan publikasi yang relevan

dengan pembahasan ini. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara secara langsung yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang dikemukakan di atas, selain dari itu juga dilakukan pengamatan secara langsung kepada objek-objek tertentu yang dapat dijadikan sebagai sumber data yaitu dengan melakukan melihat langsung model pelayanan yang digunakan oleh KPP Medan Barat kepada para wajib pajak.

Setelah data-data terkumpul sesuai dengan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, kemudian disusun, dikelompokkan secara sistematis yang kemudian disajikan dengan pembahasan-pembahasan tertentu sehingga mudah difahami. Arikunto (2006:245), data yang terkumpul perlu diklasifikasikan menjadi dua kelompok data yaitu data kualitatif. Data yang bersifat kualitatif digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisah menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun tidak. Kantor Pelayanan Pajak membawahi unit organisasi yang lebih kecil yaitu Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Kantor ini di pimpin pejabat setingkat eselon IV a. secara bertahap sejak tahun 2002, kantor Pelayanan Pajak telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi, bukan lagi jenis pajak

Kantor Pelayanan Pajak modern juga merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Pada

tahun 2002 dibentuk KP Wajib Pajak Badan terbesar atau Large Tax Officer (LTO), KPP Madya atau Medium Tax Office (MTO), dan KPP Pratama Small Tax Office (STO), KPP Pratama dibentuk pada tahun 2006 sampai dengan 2008.

Perbedaan utamanya adalah dengan adanya seksi ekstensifikasi pada KPP Pratama Small Tax Office (STO), sehingga dapat dikatakan pula KPP Pratama Small Tax Office (STO) adalah ujung tombak bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk menambah rasio perpajakan di Indonesia.

Pada tahun 1976, Kantor Pelayanan Pajak masih disebut Kantor Inpeksi Pajak. Pada suatu saat itu masih ada dua kantor Inpeksi Pajak yaitu kantor Inpeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inpeksi Medan Utara. Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan No. 276/KMK/01/1989 tanggal 25 Maret 1989 tentang Organisasi dan Tata Usaha Direktorat Jenderal Pajak, maka Kantor Inspeksi Pajak diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak.

Kemudian untuk menetapkan pelayanan yang akan diberikan pemerintah kepada masyarakat umum, khususnya kepada Wajib Pajak pada tanggal 29 Maret 1994 dikeluarkan Keputusan Menteri keuangan No.94/KMK/1994 terhitung mulai tanggal 1 April 1994 Kantor Pelayanan di Medan diubah menjadi 4 Kantor yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
4. Kantor Pelayanan Pajak Medan Binjai

Kemudian sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No.443/KMK/01/2001 tanggal 23 juli 2001 Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat di pecah menjadi dua kantor pelayanan pajak Medan Barat dan Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia yang berlaku sejak 25 januari 2002.

PENG-04/WPJ.01/2008 tanggal 26 mei 2008 dari KANWIL DJP Sumatera Utara I, KPP Medan Barat dipecah menjadi KPP Pratama Medan Petisah dan KPP Medan Barat yang mulai berlaku sejak 27 mei 2008. Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menggambarkan sistematika mengenai penetapan tugas-tugas fungsi dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuannya yaitu untuk membina keharmonisan kerja agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan teratur dan baik untuk mencapai tujuan yang diharapkan secara maksimal.

KPP Pratama Medan Barat menetapkan struktur organisasi lini dan staf. KPP Pratama Medan Barat dipimpin oleh seorang kepala kantor yang secara operasional bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. Untuk mencapai organisasi yang lebih baik sesuai dengan pangkat dan jabatan, dengan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing setiap bagian akan berinteraksi dan beroperasi secara harmonis dan keteraturan pasti dengan wadah struktur organisasi.



Untuk dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994, maka pembagian tugas dan wewenang masing-masing seksi dalam struktur organisasi KPP Pratama Medan Barat adalah :

1. Kepala Kantor
2. Sub. Bagian Umum
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
5. Seksi Pengawasan dan Konsultasi
6. Seksi Penagihan
7. Pemeriksaan
8. Ekstensifikasi
9. Kelompok Jabatan Fungsional

Salahsatu visi KPP Pratama di bidang kelembagaan adalah memperbaharui diri (*self reinventing*) sesuai dengan aspirasi masyarakat dan perkembangan mutakhir teknologi keuangan serta administrasi publik, serta membenahan pembangunan kelembagaan dibidang keuangan yang baik dan kuat yang akan memberikan dukungan dan pedoman pelaksana yang rasional dan adil, dengan didukung oleh pelaksana yang potensial dan mempunyai integritas yang tinggi. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawas wajib pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Beberapa tugas dan fungsi organisasi pelaksana Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat dalah sebagai berikut:

1. Penetapan dan Penerbitan produk hukum perpajakan.
2. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
3. Penyuluhan perpajakan.
4. Pelaksanaan registrasi wajib pajak. 20
5. Pelaksanaan ekstensifikasi.

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.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan maka peneliti akan memaparkan hasil wawancara mengenai model pelayanan yang dilakukan KPP Pratama Medan Barat dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak penghasilan orang pribadi. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Patar Salomo selaku Account Representative KPP Pratama Medan Barat melakukan mensosialisasikan mengenai pentingnya membayar pajak penghasilan orang pribadi kepada wajib pajak baik berupa sanksi maupun manfaatnya yaitu dengan menyebar undangan kepada wajib pajak. Kemudian wajib pajak diberikan pemahaman tentang pajak penghasilan orang pribadi di aula KPP Pratama Medan Barat, juga melalui media radio pembagian brosur hingga pemasangan spanduk. Sehingga pengetahuan masyarakat tentang pajak penghasilan orang pribadi menjadi bertambah luas juga dengan adanya surat pemberitahuan masa atau surat pemberitahuan tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media computer (e-SPT).Penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (e-filing) adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem on-line yang real time maupun drop box. Drop box pertama kali dikenalkan tahun 2009 sebagai inovasi pelayanan dalam penerimaan SPT/e-SPT tahunan disamping sarana pelayanan lain yang sudah ada yaitu penyampaian SPT melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), KP2KP, Pos tercatat, jasa ekspedisi, maupun e-filing

Oleh karena itu dengan adanya drop box pajak dalam memperoleh informasi terkait kewajiban perpajakan dan mempermudah masyarakat/wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Karena sebelum adanya fasilitas drop box dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya, wajib pajak harus datang ke kantor pelayanan pajak dimana wajib pajak tersebut terdaftar. Namun, setelah adanya fasilitas drop box ini wajib pajak dengan mudah menyampaikan surat pemberituannya diberbagai pusat-pusat perbelanjaan, pusat bisnis, maupun tempat lainnyaa dimana layanan pojok pajak/ mobil pajak/ drop box ini dibuka.

Kesemua inovasi-inovasi tersebut diharapkan dapat menambah jumlah masyarakat yang mendaftar NPWP, dan pada akhirnya pula secara otomatis akan dapat menambah jumlah penerima pajak yang diharapkan pula dapat mencapai target penerimaan pajak secara optimal.

Seperti yang dikatakan Bapak Ronny Purwanto Selaku kepala seksi pelayanan KPP Pratama Medan Barat juga memberikan konsultasi kepada wajib pajak jika mereka masih kurang mengerti. KPP Pratama Medan Barat juga melakukan koordinasi, pengawasan dan meningkatkan kepada masyarakat sebelum jatuh tempo pembayaran dengan memasang spanduk di jalan-jalan agar tidak terkena denda karena keterlambatannya dalam membayar.

Kantor pelayanan pajak juga memberikan keyakinan kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak demi mengembangkan pembangunan sehingga masyarakat menjadi lebih kesadaran dalam membayar pajak.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti KPP Pratama Medan Barat memiliki model yang berbeda dari KPP lain agar kesadaran masyarakat Medan Barat dalam membayar pajak menjadi lebih tinggi. Namun apabila setelah diberikan pemahaman tentang pajak penghasilan

orang pribadi dan pendaftaran NPWP wajib pajak tidak juga mendaftar penghasilannya, maka KPP Pratama Medan Barat menghimbau wajib pajak, namun apabila wajib pajak tidak juga membayarkan pajaknya maka KPP Pratama Medan Barat melakukan Pembinaan dan selanjutnya dilakukan pemeriksaan kepada wajib pajak, pemeriksaan dilakukan oleh bagian seksi ekstensifikasi. Setelah itu wajib pajak dikenai denda karena tidak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak penghasilan orang pribadi. Setelah diperiksa maka seksi penagihan kepada wajib pajak. Apabila tidak juga dipedulikan oleh wajib pajak maka akan dilakukan penyitaan kepada wajib pajak, kemudian hasil penyitaan tersebut akan di lelang.

Namun banyak wajib pajak yang pada saat mendaftarkan NPWP tidak sesuai dengan alamat asli, untuk itu KPP Pratama Medan Barat bekerja sama dengan kantor pos.

Dari hasil wawancara peneliti dengan seksi pelayanan, pegawai KPP Pratama Medan Barat juga diberikan sosialisasi jika ada SOP terbaru agar pegawai pajak lebih memahami tentang melakukan pelayanan kepada wajib pajak.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di KPP Pratama Medan Barat petugas ramah terhadap para wajib pajak, petugas juga bersedia mendengarkan keluhan wajib pajak, keadaan ruang tunggu yang nyaman dan ketertiban wajib pajak pada saat melaporkan penghasilannya juga terlihat pada saat peneliti melakukan observasi.

Pegawai pajak juga menguasai semua sarana dan prasarana yang ada seperti computer. Dari hasil wawancara penulis dengan Account Representative juga diketahui bahwa tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bertambah pada tahun lalu

Dengan melakukan perubahan sistem menjadi self assement juga dapat

mengubah pola pikir masyarakat tentang pajak. Karena dengan sistem self assement masyarakat dapat menghitung sendiri pajak mereka bukan lagi petugas pajak yang menentukan besarnya pajak yang harus dibayar. Petugas pajak juga dapat menjadi mitra yang baik dengan kerja sama yang dilakukan antara masyarakat dengan petugas pajak. Sehingga penerimaan dari penerimaan pajak dapat mencapai titik optimal seperti yang direncanakan.

Seerti yang telah dipaparkan diatas bahwa Kantor Pelayanan Pajak memberikan konsultasi mengenai pajak kepada masyarakat yang kurang memahami tentang pajak. Dengan saling percaya antara petugas pajak dengan masyarakat maka diharapkan dapat menambah kesadaran masyarakat dalam membayar pajak penghasilan orang Pribadi. Walaupun masih ada masyarakat yang belum mau mendaftarkan objek pajak yang dimilikinya, namun perlu ditingkatkan lagi guna untuk menambah pendapatan negara dalam membiayai pembangunan.

Namun, apabila petugas tidak melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada maka petugas juga dikenakan sanksi seperti dengan diberikan lagi pemahaman tentang SOP yang terbaru seperti yang dikatakan Bapak Patar Salomo. Sehingga petugas dapat meningkatkan mutu pelayanannya, yang dapat berdampak pada kesadaran masyarakat dalam membayar pajak penghasilan orang Pribadi karena merasa nyaman saat mereka melakukan komunikasi dengan petugas.

Masyarakat tidak lagi menganggap petugas sebagai petugas yang menakutkan. Komunikasi yang baik juga dibutuhkan agar masyarakat menjadi lebih mengerti dan tidak ragu untuk berkonsultasi. Dari hasil Observasi juga melihat bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang ada KPP Pratama terbukti dengan tidak adanya keluhan yang terlihat di kotak pengaduan yang terdapat di KPP Pratama Medan Barat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dengan adanya e-SPT, e-Banking, Drop Box di berbagai tempat menjadikan Wajib Pajak menjadi lebih mudah dan cepat tanpa langsung mendatangi Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Terdaftar. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih rendah dikarenakan masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang pajak

Kepedulian masyarakat dalam membayar pajak masih rendah terbukti dari sedikitnya masyarakat yang mau mendengarkan sosialisasi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak. Model Pelayanan yang dilakukan KPP Pratama Medan Barat sudah berkualitas terbukti dengan bertambahnya Wajib Pajak yang mendaftarkan penghasilannya. Petugas cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeth
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Pancur Siwah
- Azmiati, 2008. *Sistem Pelayanan Terpadu Terhadap Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat*. Skripsi Universitas Medan area
- Atik, Septini Winarsih & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Baliawati, dkk. 2004. *Pengantar Pangan dan Gizi*. Jakarta : Penebar Swadaya
- Basri, Faisal. 2007. *Perekonomian Indonesia*. Jogjakarta : PT. Glora Aksara Pratama
- Charles George, 2006. *Pendekatan Masalah Implementasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Edi, Suharto. 2009. *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia*. Bandung : Alfabeta

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, CV. Mandar Maju : Bandung
- Moleong, J, L.2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Riduwan, 2007, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung : alfabeta
- Sugiyono,2011 *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung : alfabeta
- Waluyo, dan Wirawan B Ilyas, 2002. *Perpajakan Indonesia Buku 1*, Salemba Empat : Jakarta
- Moenir, HAS, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara : Jakarta
- Miles, M, B. dan Hamberman, A. M, 1992 *Analisis Kualitatif*. Penerjemah Tjeptjep Rohendi. Jakarta
- Sugiono 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Rineka Cipta. Jakarta
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Noor, Arifin. 2007. *Ilmu Sosial Dasar*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Nugroho, Riant D. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta:
- Razak, Amran. 2008. *Dsar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Adil Media
- Subarsono, M.Si., MA. 2010. *Analisa Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Suharto, Edi. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*.Yogyakart : Pustaka Belajar