



**PENGARUH SOSIALISASI PELAYANAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ATAS  
PAJAK PENGHASILAN (PPh) PASAL 21 BADAN  
PADA YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM  
ANNUR PRIMA MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sidang Tugas Akhir  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh:

**MAYA HARIANI**

NPM: 1715400001

**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2020**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

NAMA : MAYA HARIANI  
NPM : 1715400001  
PROGRAM STUDI : D-III PERPAJAKAN  
JENJANG : D-III (DIPLOMA TIGA)  
JUDUL TUGAS AKHIR : PENGARUH SOSIALISASI PELAYANAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ATAS  
PAJAK PENGHASILAN (PPh) PASAL 21 BADAN  
PADA YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM ANNUR  
PRIMA MEDAN

MEDAN, APRIL 2020

**KETUA PROGRAM STUDI**

*NINA*

**NINA ANDRIANY NST, S.E.Ak.,M.Si.**

**DEKAN**



**Dr. SURYA NITA, S.H.,M.Hum.**

**PEMBIMBING I**

**JUNAWAN, S.E.,M.Si.**

**PEMBIMBING II**

**RAHMAT HIDAYAT, S.E.,M.M.**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**TUGAS AKHIR DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH  
PANITIA UJIAN DIPLOMA TIGA FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

**PERSETUJUAN UJIAN**

**NAMA** : MAYA HARIANI  
**NPM** : 1715400001  
**PROGRAM STUDI** : D-III PERPAJAKAN  
**JENJANG** : D-III (DIPLOMA TIGA)  
**JUDUL TUGAS AKHIR** : PENGARUH SOSIALISASI PELAYANAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ATAS  
PAJAK PENGHASILAN (PPh) PASAL 21 BADAN  
PADA YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM ANNUR  
PRIMA MEDAN

MEDAN, APRIL 2020

**KETUA**

*an/*

**NINA ANDRIANY NST, S.E.Ak.,M.Si.**

**ANGGOTA II**

**RAHMAT HIDAYAT, S.E.,M.M.**

**ANGGOTA I**

**JUNAWAN, S.E.,M.Si.**

**ANGGOTA III**

**HASRUL AZWAR HSB, S.E.,M.M.**

**ANGGOTA IV**

**YUNITA SARI RIONI, S.E.,M.Si,Ak,CA**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maya Hariani  
NPM : 1715400001  
Fakultas/Program Studi : Fakultas Sosial Sains/ D-III Perpajakan  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat);
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Unpab untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya Laporan Tugas Akhirnya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, April 2020



(MAYA HARIANI)  
NPM: 1715400001

## MOT SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : MAYA HARIANI  
Tempat/ Tanggal Lahir : Pematangsiantar/ 17-10-1993  
NPM : 1715400001  
Fakultas : Sosial Sains  
Program Studi : D-III Perpajakan  
Alamat : Jln. Cerut Gg. Darma No. 62 Medan Marelan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, April 2020

Yang membuat pernyataan



MAYA HARIANI  
NPM: 1715400001

Aee Juhul by  
07 July 2020



**PENGARUH SOSIALISASI PELAYANAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ATAS  
PAJAK PENGHASILAN (PPh) PASAL 21 BADAN  
PADA YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM  
ANNUR PRIMA MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sidang Tugas Akhir  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh:

**MAYA HARIANI**  
NPM: 1715400001

**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2020**

07 July 2020



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id  
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Dosen Pembimbing I : Junawan, S.E., M.Si.  
 Dosen Pembimbing II : Rahmat Hidayat, S.E., M.M.  
 Nama Mahasiswa : MAYA HARIANI  
 Jurusan/Program Studi : Perpajakan  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715400001  
 Tingkat Pendidikan : D-III (Diploma Tiga)  
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
 Atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Pada Layanan Pendidikan Islam  
 Annuur Prima Medan.

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
1/12/2019	- Pembaca Abstrak Juj Baku hijris		
	- Tambahan tentang macam JPH 21 terkait lagu kpp		
	- Pembaca Kertas Konsep		
1/12/2019	kec luar proposal		

Medan, 19 Desember 2019

Diketahui/Disetujui oleh :

Dekan



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id  
Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Dosen Pembimbing I : Junawan, SE, M.Si.  
 Dosen Pembimbing II : Rahmat Hidayat, S.E., M.M.  
 Nama Mahasiswa : MAYA HARIANI  
 Jurusan/Program Studi : Perpajakan  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715400001  
 jenjang Pendidikan : D-III (Diploma Tiga)  
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 Pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
	- Teori tubru		
	- hal pengesahan		
	Dugtar pustaka		
	Perbaikan E Jakte Semua		
	Ace Semua		

10-01-2020

Medan, 19 Desember 2019  
Diketahui/Disetujui oleh :  
Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.

## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

: MAYA HARIANI  
M : 1715400001  
at/Tgl. : Pematangsiantar / 17 Oktober 1993  
at : Jln. Cerut Gg. Darma, Medan Marelana  
P : 082274633664  
Orang : H. AMRAN EFFENDI/Hj. NINA MARLINA  
tas : SOSIAL SAINS  
am : Perpajakan

: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan

ma dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai in ijazah pada pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada B. Apabila ada kesalahan data pada ijazah saya.

ikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat n keadaan sadar. Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.



Medan, 31 Maret 2020  
Yang Membuat Pernyataan

MAYA HARIANI  
1715400001

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa saurat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagi pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.

Ka.LPMU







UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 PO.BOX.1099 Telp. (061) 8455571 Medan  
Email : fasosa@pancabudi.ac.id http://www.pancabudi.ac.id

BERITA ACARA  
PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Pada hari ini, Kamis Tanggal, 9 Bulan, April Tahun, 2020, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau Pada Program Studi D-III Perpajakan Semester tahun Akademik 2019./2020 bagi mahasiswa/i atas nama :

Nama : MAYA HARIANI  
Npm : 1715400001  
Program Studi : D-III Perpajakan  
Tanggal Ujian : 9 April 2020  
Judul Skripsi Lama : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.  
Judul Skripsi Baru : Pengaruh Sosialisasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Badan Pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

Dinyatakan benar bahwa dalam pelaksanaan ujian Meja Hijau mahasiswa tersebut diatas telah terjadi perubahan judul skripsi yang telah dikendaki oleh Panitia Ujian Meja Hijau.

NO	JABATAN	NAMA DOSEN	TANDA TANGAN
1	Ketua Penguji/ Ketua Program Studi	Nina Andriany Nst, S.E.Ac., M.Si.	
2	Anggota I/ Pembimbing I	Junawan, S.E., M.Si.	
3	Anggota II/ Pembimbing II	Rahmat Hidayat, S.E., M.M.	
4	Anggota III/ Penguji I	Hasrul Azwar Hsb, S.E., M.M.	
5	Anggota IV/ Penguji II	Yunita Sari Rioni, S.E., M.Si.	



# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

## FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km 4.5 Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

(TERAKREDITASI)  
(TERAKREDITASI)  
(TERAKREDITASI)  
(TERAKREDITASI)  
(TERAKREDITASI)

### PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR\*

Orang tua yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : MAYA HARIANI  
Tempat/Tgl. Lahir : PEMATANGSIANTAR / 17 Oktober 1993  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1715400001  
Program Studi : Perpajakan  
Konsentrasi :  
Jumlah Kredit yang telah dicapai : 102 SKS, IPK 3.83  
Nomor Hp : 082274633664  
Mengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

No.	Judul
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan

Catatan : Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

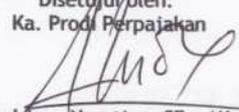
Orang tua yang Tidak Petah

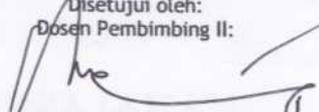
  
(Dr. Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D.)  
Rektor

Medan, 26 Desember 2019  
Pemohon,  
  
(Maya Hariani)

Tanggal : 16 Desember 2020  
Disahkan oleh :  
Dekan  
  
(Dr. Surya Nifa, S.H., M.Hum.)

Tanggal : 31-12-2019  
Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing I :  
  
(Junawan, SE., M.Si)

Tanggal : 16-1-2020  
Disetujui oleh :  
Ka. Prodi Perpajakan  
  
(Nina Andriany Nasution, SE., AK., MSi)

Tanggal : 10-1-2020  
Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing II :  
  
(Rahmat Hidayat, SE., MM.)

No. Dokumen: FM-UPBM-18-02

Revisi: 0

Tgl. Eff: 22 Oktober 2018

Sumber dokumen: <http://mahasiswa.pancabudi.ac.id>

Dicetak pada: Kamis, 26 Desember 2019 20:39:21

Aee  
Yuni Myr By  
12/03/2020



Aee Sidang  
16/03 2020  
P3H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ATAS PAJAK PENGHASILAN (PPh) PASAL 21  
PADA YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM  
ANNUR PRIMA MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sidang Tugas Akhir  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh:

**MAYA HARIANI**  
NPM: 1715400001

**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2020**



**YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA**  
**PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

**SURAT BEBAS PUSTAKA**  
**NOMOR: 1838/PERP/BP/2020**

Kepala Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan atas nama saudara/i:

Nama : MAYA HARIANI  
NPM/NIP : 1715400001  
Programstudi : Perpajakan  
Fakultas : Fakultas Sosial Sains  
Nomor Hp. : 082274633664  
Kategori : Mahasiswa

Bahwasannya terhitung sejak tanggal 01 April 2020, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Surat keterangan ini dikeluarkan untuk dipergunakan dengan semestinya.



Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 16 Februari 2021  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas SOSIAL SAINS  
 UNPAB Medan  
 Di -  
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MAYA HARIANI  
 Tempat/Tgl. Lahir : Pematangsiantar / 17 Oktober 1993  
 Nama Orang Tua : H. AMRAN EFFENDI  
 N. P. M : 1715400001  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Program Studi : Perpajakan  
 No. HP : 082274633664  
 Alamat : Jln. Cerut Gg. Darma, Medan Marelan

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan , Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntun ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp.	
4. [221] Bebas LAB	: Rp.	
<hr/>		
Total Biaya	: Rp.	0

Ukuran Toga :



Diketahui/Disetujui oleh :



Dr. Bambang Widjanarko, SE., MM.  
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS

Hormat saya



MAYA HARIANI  
 1715400001

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
  - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti secara empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Purposive (teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan), untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian dilakukan dengan metode wawancara dan survey kuesioner pada Bendahara Yayasan yang pernah menjabat di Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan khususnya pada pelaporan SPT Tahunan Badan Nihil.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, SPT Tahunan Badan Nihil, Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine empirically about the influence of the quality of tax services, on taxpayer compliance with Income Tax (PPh) Article 21 at the Annur Prima Islamic Education Foundation Medan. The sampling technique used in this study is purposive sampling (sampling technique based on consideration), to determine the effect of tax service quality on Tax Compliance. The study was conducted by interview method and questionnaire survey at the Treasurer of the Foundation who had served at the Islamic Education Foundation Annur Prima Medan.*

*Based on the results of research conducted it can be seen that the quality of tax services provided by the Medan Belawan Primary Tax Service Office, has a significant effect on the compliance of the Islamic Education Foundation Annur Prima Medan Taxpayers, especially in reporting the Annual SPT of the Zero Agency.*

***Keywords: Tax Service Quality, Taxpayer Compliance, Zero Agency Annual Tax Return, Income Tax (PPh) Article 21 Islamic Education Foundation Annur Prima Medan.***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan lancar. Serta sholawat dan salam penulis panjatkan keharibaan junjungan kita Nabi Besar, Nabi Muhammad SAW. Karena kesabaran dan ketabahan beliau, Alhamdulillah kita terlepas dari zaman kebodohan/jahiliyah.

Penulisan laporan Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu persyaratan penyelesaian studi pada Program Studi D-III Perpajakan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi. Dan penulis mengangkat judul laporan yaitu “Pengaruh Sosialisasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Badan Pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan”.

Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan karena adanya dukungan baik material maupun spiritual, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu penulis. Dan tak lupa pula pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Ibu Dr. Surya Nita, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

3. Ibu Nina Andriany Nasution, S.E.Ak., M.Si., selaku Ketua Program Studi D-III Perpajakan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
4. Bapak Junawan, S.E.,M.Si., selaku dosen Pembimbing I Penulis.
5. Bapak Rahmat Hidayat, S.E.,M.M., selaku dosen Pembimbing II Penulis di Program Studi D-III Perpajakan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
6. Keluarga Besar-ku dan semua pihak yang terkait.

Semoga laporan Tugas Akhir ini berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat menghargai kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna penulisan laporan yang berikutnya agar semakin baik.

Akhir kata, terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Semoga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, April 2020

Penulis

**Maya Hariani**  
**NPM: 1715400001**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN UJIAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
1. Teori Atribusi .....	7
2. Teori Pembelajaran Sosial.....	8
3. Pengertian Pajak .....	9
4. Fungsi Pajak .....	9
5. Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 .....	10
6. Subjek dan Objek Pajak Yayasan Pendidikan.....	11
7. Kepatuhan Wajib Pajak .....	12
8. Pemahaman Wajib Pajak.....	14
9. Pelaporan .....	15
10. Kualitas Pelayanan .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Konseptual .....	18
D. Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
C. Definisi Operasional Variabel .....	23

D. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
A. Hasil Penelitian .....	30
1. Sejarah Umum YPI. Annur Prima Medan .....	30
2. Visi dan Misi YPI. Annur Prima Medan.....	33
3. Logo YPI. Annur Prima Medan .....	33
4. Struktur Organisasi YPI. Annur Prima Medan .....	34
5. Tugas Pokok dan Fungsi YPI. Annur Prima Medan.....	34
6. Hasil Penelitian .....	37
B. Pembahasan.....	41
1. Tingkat Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.....	41
2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	52

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BIODATA**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1. Skala Pengukuran.....	28
Tabel 4.1. Rekapitulasi Laporan Keuangan Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan Tahun 2015 s/d 2018.....	40

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Objek dan Bukan Objek Pajak Yayasan.....	11
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1. Logo Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.....	33
Gambar 4.2. Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.3. CD Bahan Ajar E-SPT Tahunan Badan.....	42
Gambar 4.4. Buku Panduan Pengisian SPT.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Gambar Objek dan Bukan Objek Pajak Yayasan
2. Gambar Kerangka Konseptual
3. Tabel Tinjauan Penelitian Terdahulu
4. Tabel Skala Pengukuran
5. Gambar Logo Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan
6. Gambar Struktur Organisasi
7. Tabel Rekapitulasi Laporan Keuangan Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima  
Medan Tahun 2015 s/d 2018
8. Gambar CD Bahan Ajar E-SPT Tahunan Badan
9. Gambar Buku Panduan Pengisian SPT
10. Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017
11. Rekapitulasi Laporan Keuangan Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima  
Medan Tahun 2015 s/d 2018
12. SPT Tahunan Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan Tahun 2018
13. Biodata Mahasiswa

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### A. Motto:

- Menjadi Pribadi yang Cerdas Akademis (IPTEK) dan Berakhlak Mulia (IMTAQ) untuk Masa Depan yang Cerah.

### B. Kupersembahkan kepada:

- Allah SWT pemberi segala kebaikan bagi penulis,
- Ummi, Babah, dan Suami yang penulis cintai, atas segala do'a yang selalu dipanjatkan,
- Keluarga Besar-ku yang di P.Siantar-Medan-Aceh,
- Teman-teman Angkatan 2017
- Almamaterku

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting dalam kelangsungan hidup negara Indonesia. Pajak sebagai sumber penerimaan negara dan daerah yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan. Pembangunan tidak akan tercapai apabila tidak ada kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini ditujukan agar pembangunan tersebut dapat berjalan sesuai keinginan masyarakat dan bangsa Indonesia.

Pembangunan di Indonesia masih jauh dari kata cukup, bahkan fasilitas-fasilitas umum masih banyak yang perlu diperbaiki. Kondisi seperti ini dipengaruhi oleh ketidakpatuhan Wajib Pajak itu sendiri dalam membayar pajak, padahal pajak yang dibayarkan nantinya akan dirasakan oleh masyarakat itu sendiri yang berupa fasilitas umum. Namun kebanyakan masyarakat tidak tahu akan hal itu. Masyarakat perlu memahami peranan pengetahuan pajak dengan benar karena hal ini sangat penting dalam memajukan pajak di Indonesia.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kualitas pelayanan pajak (fiskus) dan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Kualitas pelayanan pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena apabila fiskus tidak atau kurang mensosialisasikan kepada masyarakat betapa pentingnya membayar pajak, maka wajar saja Wajib Pajak tidak paham dan tidak patuh untuk beban kewajiban membayar pajaknya.

Pemungutan pajak bukan pekerjaan mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri. Kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para Wajib Pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tahu bentuk konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran Wajib Pajak melaksanakan kewajiban membayar pajaknya, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Disisi lain ancaman, hukuman, maupun sanksi dalam Undang-undang sudah cukup jelas terhadap Wajib Pajak yang masih mengabaikan kewajiban pajak.

Penerapan *Self Assessment System* menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran Wajib Pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Negara sudah cukup baik untuk mempercayakan kepada Wajib Pajak untuk menghitung sendiri beban pajaknya. Maka dari itu kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap seseorang atau Wajib Pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya. Hal yang mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran Wajib Pajak dalam membayar tepat waktu.

Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri Wajib Pajak sendiri, tanpa memperhatikan adanya sanksi. Meskipun demikian, sulit membedakan apakah Wajib Pajak itu memenuhi kewajiban perpajakannya didasari oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Selain karena kepatuhan Wajib Pajak sendiri, ternyata kualitas pelayanan pajak juga sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak membayar pajak. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak yang menjadi upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Karena dengan pelayanan terbaik dapat mendorong masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya. Adapun kondisi tingkat kepatuhan Wajib Pajak ditahun 2018 disebabkan adanya kebijakan *Tax Amnesty* atau pengampunan pajak yang dikeluarkan oleh DJP.

Fenomena yang terjadi pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan terkait Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Badan adalah pihak yayasan kurang pemahaman akan wajibnya melaporkan pajak yayasannya. Dari sejak berdirinya Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan di tahun 1997, Yayasan tersebut sama sekali tidak pernah melaporkan pajaknya karena merasa tidak perlu. Ditambah lagi pihak Yayasan pernah merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Terutama saat pelaporan pajaknya ke KPP terdekat. Tidak maksimalnya pelayanan aparat pajak, semakin mengurungkan niat pihak yayasan untuk segera melaporkan kewajiban perpajakannya. Seperti saat terjadinya antrian yang panjang di KPP dan kehadiran yang tidak tepat waktu oleh sebagian aparat pajak, hal ini tentunya sangat meresahkan bagi pihak Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan khususnya bendahara yayasan yang mana masih memiliki kepentingan pekerjaan lain yang juga sebagai prioritas.

Salah satu pekerjaan bendahara yang prioritas adalah mengurus pemasukan dan pengeluaran keuangan Yayasan, yaitu penerimaan uang SPP peserta didik dan mengatur belanja keperluan ATK seluruh unit baik RA, MIS dan SMP yang

berarti mengharuskan bendahara harus tetap di kantor biro keuangan sekolah karena sistem pembayaran SPP di Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan masih secara manual atau tidak melalui transfer bank. Karena hal tersebut maka bendahara tidak bisa sesering mungkin meninggalkan kantor biro keuangan.

## **B. Identifikasi Dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- a. Kurang maksimalnya pelayanan pajak yang diberikan aparat pajak (fiskus) terhadap Wajib Pajak pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.
- b. Kurangnya pemahaman menyebabkan ketidakpatuhan Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan pada kewajiban perpajakannya.

### **2. Batasan Masalah**

Untuk lebih memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan, dan untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan interoretasi terhadap simpulan yang dihasilkan, maka dalam hal ini dilakukan pembatasan bahwa faktor-faktor yang digunakan sebagai variabel penelitian adalah kualitas pelayanan pajak (fiskus) terhadap kepatuhan wajib pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Wajib Pajak Badan yaitu pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

### **C. Rumusan Masalah**

Masalah yang terjadi pada saat ini adalah bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan atau lembaga dan atau yayasan yang dikenakan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Badan, cenderung menurun. Apa karena disebabkan Wajib Pajak pemilik yayasan tidak tahu bahwa yayasan juga wajib melaporkan pajaknya, atau memang tidak mau tahu dan tidak patuh pada peraturan pajak di negara ini.

Berdasarkan pemikiran latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Badan pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan?
2. Apakah tingkat kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 sudah sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan?

### **D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka sudah jelas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakannya. Khususnya kepatuhan pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan dan pelayanan pajak yang sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ2017.

## **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak antara lain:

### **a. Manfaat Teori**

- 1) Penelitian ini memberikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Wajib Pajak Badan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi peneliti sejenis maupun penelitian selanjutnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan dunia pendidikan.
- 3) Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang akan meneliti masalah yang sama atau yang berkaitan dengan masalah ini.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi instansi yang terkait hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengambilan keputusan untuk menyusun kebijakan perpajakan khususnya pajak bagi Wajib Pajak Badan dan atau Lembaga/ Yayasan.
- 2) Sebagai tambahan referensi dan acuan mengenai Wajib Pajak dan khususnya di Kota Medan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Teori Atribusi**

Teori ini dikemukakan oleh Harold Kelley merupakan perkembangan dari teori atribusi yang ditemukan oleh Fritz Heider. Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku individu lainnya, individu tersebut berupaya untuk menjelaskan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal merupakan perilaku yang berada pada tingkah laku pribadi seorang individu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, yaitu individu secara tidak langsung atau dipaksa berperilaku demikian oleh suatu kondisi.

Menurut Robbins dan Judge (2011:365), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi tiga faktor berikut:

##### **a. Kekhususan**

Kekhususan mengacu pada perilaku seorang individu memperlihatkan perilaku-perilaku yang berbeda dalam situasi-situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka bisa disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka bisa disebabkan secara eksternal.

##### **b. Konsensus**

Konsensus mengacu pada semua individu yang menghadapi suatu kondisi yang serupa merespon dengan cara yang sama. Apabila konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

### c. Konsistensi

Konsistensi mengacu pada individu yang selalu merespon dalam cara yang sama. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya jika semakin tidak konsisten maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

Teori ini secara relevan menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikaitkan dengan sikap dan pelayanan aparat pajak serta sosialisasi yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk memberikan pemahaman lebih sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan tercapainya Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017.

## **2. Teori Pembelajaran Sosial**

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar bahwa lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins dan Judge, 2011:227). Proses dalam pembelajaran sosial untuk menentukan pengaruh model pada seorang individu meliputi:

- a. Proses perhatian, yaitu proses individu yang mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap sebuah model.
- b. Proses penahanan, proses individu mengingat suatu tindakan model setelah model tersebut tidak lagi tersedia.
- c. Proses reproduksi motorik, yaitu proses individu mengubah pengamatan menjadi tindakan.
- d. Proses penegasan, yaitu proses individu menampilkan perilaku yang dicontohkan jika tersedia insentif positif atau negatif.

### 3. Pengertian Pajak

Menurut Priantara (2012:109) pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada si pembayar pajak. Dengan kata lain pajak merupakan iuran yang dibayarkan ke negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pengertian di atas, ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- e. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

### 4. Fungsi Pajak

Fungsi pajak berkaitan erat dengan manfaat yang diperoleh dari pemungutan pajak, ada dua fungsi pajak, yaitu:

- a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh, dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Sebagai fungsi penerimaan, pajak

merupakan sumber penerimaan pemerintah yang dominan karena presentase penerimaan dari sektor ini cukup besar jika dibandingkan dengan penerimaan dari sektor-sektor lainnya.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Sebagai fungsi mengatur, pajak bukan saja merupakan alat untuk mengurangi kesenjangan sosial tetapi juga mengarah pada pemerataan dalam masyarakat, karena secara tidak langsung pajak dapat merupakan pembebanan pada barang publik.

### **5. Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21**

Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2015, Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 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 atau badan sebagai subjek pajak dalam negeri. Penghasilan yang merupakan objek pajak adalah semua penghasilan yang diterima atau diperoleh yayasan atau organisasi yang sejenis sesuai dengan ketentuan dalam pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994.

## 6. Subjek Dan Objek Pajak Yayasan Pendidikan

Yayasan Pendidikan merupakan sebuah badan hukum nirlaba yang mana transaksi keuangannya tidak terlepas dari aspek perpajakan, misal aliran uang yang masuk ke yayasan pendidikan seperti dana swadana, dana dari pemerintah, atau sumber dana lainnya. Selain terdapat dana yang masuk, tentu ada pula dana keluar yang biasanya digunakan untuk belanja barang, belanja jasa, belanja modal, maupun belanja pegawai.

Dapat disimpulkan bahwa sebuah yayasan pendidikan memiliki kewajiban untuk mengurus perpajakannya yang berarti sebagai subjek pajak. Jenis pajak yang harus diurus oleh sebuah yayasan pendidikan adalah Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 Badan.

Adapun objek pajak pada yayasan pendidikan yaitu:

**OBJEK PAJAK DAN BUKAN OBJEK PAJAK YAYASAN SEKOLAH**

**OBJEK PAJAK**

1. Penghasilan yang diterima dari usaha pekerjaan, kegiatan atau jasa. (Uang pendaftaran, uang pangkal, uang seleksi penerimaan peserta pendidikan, uang pembangunan gedung, uang SPP, uang SKS, uang ujian, uang kursus/seminar, penghasilan kontrak kerja, penghasilan lain yang berkaitan dengan jasa penyelenggaraan pendidikan).
2. Sewa dan imbalan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
3. Keuntungan dari pengalihan harta (termasuk yang berasal dari sumbangan/hibah).

**BUKAN OBJEK PAJAK**

1. Bantuan atau sumbangan
2. Harta hibahan yang diterima oleh yayasan atau organisasi yang sejenis sebagai badan keagamaan/ badan pendidikan atau badan sosial.
3. Dividen atau bagian laba yang diterima yayasan yang sejenis dari penyertaan modal pada badan usaha.
4. Bantuan atau sumbangan dari pemerintah.

www.online-pajak.com

OnlinePajak

Opajak

**Gambar 2.1. Objek dan Bukan Objek Pajak Yayasan**

## 7. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Ghozali (2011:173) mendefinisikan kepatuhan sebagai perilaku seseorang yang sesuai dengan aturan eksplisit suatu perjanjian. Sebagai bagian dari kepatuhan, Ghozali (2011:174) membedakan kepatuhan dan perjanjian sebagai perilaku yang sesuai dengan aturan seperti itu karena sistem kepatuhan perjanjian tersebut. Istilah “kepatuhan” umumnya diterapkan dalam membandingkan perilaku dengan ketentuan tertentu suatu perjanjian, batas semangat perjanjian dan prinsip-prinsip, norma Internasional implisit, kesepakatan informal, dan bahkan perjanjian diam-diam.

Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang terhadap Undang-Undang Perpajakan. Tuntutan kepatuhan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pasal 12 dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 menjelaskan keharusan Wajib Pajak membayar pajak sebagai berikut:

*“(1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. (2) Jumlah pajak yang terhutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terhutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan...”*

Supadmi (2010:76) menyatakan bahwa Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya secara akurat dan tepat waktu membayar maupun melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam kondisi sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan pasal 9 ayat (1) UU Nomor 16 Tahun 2000 batas waktu pembayaran dan penyetoran pajak yang terhutang untuk suatu saat atau Masa Pajak ditetapkan oleh Menteri Keuangan dengan batas waktu tidak melewati lima belas (15) hari setelah saat terhutangnya pajak atau Masa Pajak berakhir. Keterlambatan dalam pembayaran dan penyetoran tersebut berakibat dikenakannya sanksi administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Supadmi (2010) merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela.

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi sangat penting ketika di Indonesia menganut sistem *Self Assessment* sejak reformasi perpajakan tahun 1983 sampai terakhir tahun 2000 dengan diubahnya Undang-Undang Perpajakan tersebut menjadi UU No. 16 Tahun 2000, UU No. 17 Tahun 2000, UU No. 18 Tahun

2000. Menurut Mardiasmo (2011:34), *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terhutang. Dengan artian, bahwa Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap, dan tepat waktu dalam melaporkan kewajibannya sendiri.

Untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, dalam kaitan ini Direktorat Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan bukti yang dilaksanakan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Peraturan Menteri Keuangan, nomor 17/PMK.03/2013). Dalam kaitannya dengan akuntansi maka kepatuhan Wajib Pajak mengandung pengertian tersebut di atas.

## **8. Pemahaman Wajib Pajak**

Sistem *self assessment* menuntut adanya peran aktif dari masyarakat awam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP diharapkan akan menjadi Wajib Pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut di Indonesia. Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarnya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wajib Pajak juga harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku.

Resmi (2017:3) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

## **9. Pelaporan**

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan. SPT harus diisi dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin dan angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. SPT terdiri dari dua jenis yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan.

## **10. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Supadmi, 2017:27). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa:

*“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.*

Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Fuadi, 2013:15).

Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2010:2) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, kualitas yang dimaksud adalah kondisi yang menghasilkan:

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan Wajib Pajak.
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan Wajib Pajak.
- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan Wajib Pajak.
- d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Wajib Pajak.

Tjiptono (2012:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan sesuai dengan waktu yang disepakati.

- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu Wajib Pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

c. Jaminan (*Assurances*)

Jaminan adalah perilaku aparat mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi Wajib Pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah Wajib Pajak.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati berarti aparat pajak memahami masalah Wajib Pajak dan bertindak demi kepentingan Wajib Pajak, serta memberikan perhatian personal kepada Wajib Pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak (fiskus) kepada Wajib Pajak. Sehingga pelayanan yang diberikan aparat pajak bila tidak memenuhi atau melebihi harapan Wajib Pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat ajak (fiskus) akan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian Yeyen Rumi (2012:64) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/Tahun	Judul	Variabel	Model Analisis	Hasil Penelitian
1.	Verisca Dena Fitria (2010).	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).	Variabel dari Kualitas Pelayanan yaitu Kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik, memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.	Metode Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) .
2.	Yeyen Rumi (2012).	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib	Variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap variabel	Metode Deskriptif Kuantitatif	Setelah melakukan uji regresi logistik atau uji hipotesis, maka hasilnya kualitas layanan sangat berpengaruh positif terhadap

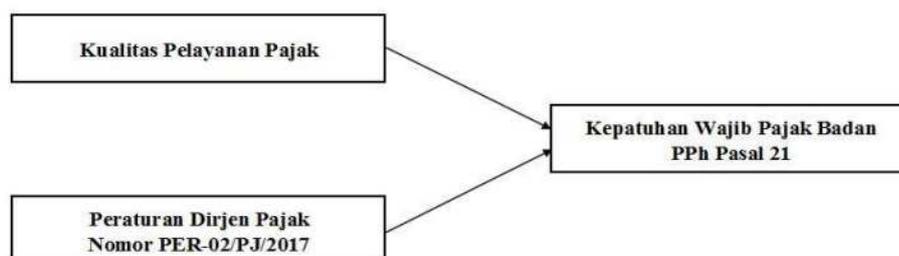
		Pajak (Studi Kasus di KPP Kelapa Gading).	Kepatuhan Membayar Pajak.		kepatuhan membayar pajak.
3.	Putut Tri Aryobimo (2012).	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak.	Variabel persepsi kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.	Metode Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### C. Kerangka Konseptual

Pelaku Wajib Pajak jika memiliki pemahaman Wajib Pajak yang baik akan berperilaku taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, pihak aparat pajak dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan tepat kepada Wajib Pajak, dan adanya pemberian hukuman maupun sanksi pajak yang tegas oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa pihak internal maupun pihak-pihak eksternal berperan aktif dalam melaksanakan kepatuhan Wajib Pajak. Perilaku-perilaku yang termasuk dalam internal yaitu keinginan dan kemauan untuk berpikir maju, sehingga individu-individu jelas akan melaksanakan kepatuhan wajib dan juga akan mendapatkan manfaat ataupun timbal balik dimasa yang akan datang. Pihak eksternal juga mampu memberi contoh, atau mendorong atau memberi dukungan terhadap pihak internal sehingga mewujudkan satu tujuan yang sama dalam hal kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam teori pembelajaran sosial, individu belajar untuk melakukan sesuatu sesuai apa yang telah dilihat atau dirasakan. Seperti halnya mencontoh individu lain untuk patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya. Berkaitan dengan teori atribusi, pihak eksternal menjadi sebuah contoh untuk pihak internal. Berdasarkan penjelasan di atas, maka disusun kerangka konseptual sebagai berikut:



**Gambar 2.2. Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut di atas, maka penelitian ini menyajikan hipotesis sebagai berikut:

##### **1. Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, pemberian fasilitas-fasilitas dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkannya dengan tujuan agar pihak yang dilayani merasa aman, nyaman, puas dan dihargai. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

##### **2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Sudah Sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan**

Kualitas pelayanan pajak sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhan Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 bahwa dalam rangka menjamin pelayanan prima serta penyelenggaraan pelayanan yang lebih seragam diperlukan pengaturan atas pengelolaan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Metode yang akan digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode kualitatif, yaitu suatu metode yang dilakukan dengan cara mencari data dan menganalisis data serta menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian secara sistematis dengan akurat dan jelas. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer penelitian ini diperoleh langsung dari Wajib Pajak Badan yang penulis teliti sendiri.

Data ini berupa kuisioner yang telah diisi oleh Bendahara Yayasan yang telah menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah metode angket (kuisioner). Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat para responden digunakan skala 5 (lima) angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk menyatakan sangat tidak setuju (STS).

#### **B. Tempat Dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini dilakukan pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan yang beralamat di Jln. Rawe IV No. 23 A Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan, sedangkan waktu penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2019.

### C. Definisi Operasional Variabel

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Badan atas Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21, sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pajak. Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kepatuhan Wajib Pajak Badan atas Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21

Kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh Simon James dalam Supadmi (2010:78) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak adalah kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert dengan pola sebagai berikut:

SS	=	5	=	Sangat Setuju
S	=	4	=	Setuju
N	=	3	=	Netral
TS	=	2	=	Tidak Setuju
STS	=	1	=	Sangat Tidak Setuju

Selain patuhnya Wajib Pajak atas membayar pajaknya, perlu diketahui bahwa Wajib Pajak haruslah diberi pemahaman yang cukup tentang perpajakan. Tidak pahamnya akan pajak, akan menurunkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Indikator yang digunakan untuk mengukur pemahaman Wajib Pajak antara lain:

- a. Memahami cara menghitung Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 terhutang.
- b. Memahami cara memperhitungkan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 yang harus dibayar dan angsuran pajak.
- c. Memahami tata cara pembayaran pajak.
- d. Memahami batas waktu pembayaran pajak.
- e. Memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak.
- f. Memahami cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT).
- g. Memahami cara penyampaian SPT.
- h. Memahami batas waktu penyampaian SPT.
- i. Memahami sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak.

## **2. Kualitas Pelayanan Pajak**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2010:76). Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuman dan Tjiptono (2012:54), yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak antara lain:

- a. **Kehandalan**
  - 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
  - 2) Dapat diandalkan dalam menangani masalah Wajib Pajak.
  - 3) Memberikan pelayanan secara benar semenjak pertama kali.
  - 4) Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
  - 5) Berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan.

b. Daya Tanggap

- 1) Menginformasikan kepada Wajib Pajak tentang kepastian waktu.
- 2) Penyampaian pelayanan.
- 3) Memberikan pelayanan yang segera atau cepat.
- 4) Bersedia untuk membantu Wajib Pajak.
- 5) Siap untuk merespon permintaan Wajib Pajak.

c. Jaminan

- 1) Dapat menanamkan rasa percaya kepada Wajib Pajak.
- 2) Membuat Wajib Pajak merasa aman sewaktu melaksanakan kewajiban perpajakan.
- 3) Bersikap ramah kepada Wajib Pajak.
- 4) Mampu menjawab pertanyaan Wajib Pajak.

d. Empati

- 1) Memberikan perhatian secara individual kepada Wajib Pajak.
- 2) Memperlakukan Wajib Pajak secara penuh perhatian.
- 3) Mengutamakan kepentingan Wajib Pajak dengan sungguh-sungguh.
- 4) Dapat memahami kebutuhan Wajib Pajak.
- 5) Memiliki waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.

e. Bukti Fisik

- 1) Tersedia peralatan yang modern.
- 2) Fasilitas fisik yang menarik secara visual.
- 3) Aparat pajak berpenampilan rapi dan profesional.
- 4) Materi-materi yang berkaitan dengan pelayanan yang menarik secara visual.

## **D. Populasi Dan Sampel/Jenis Dan Sumber Data**

### **1. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011:80). Dalam penelitian ini menggunakan populasi yaitu laporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

Sampel adalah bagian populasi penelitian yang digunakan untuk memperkirakan hasil dari suatu penelitian. Dan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut misalnya orang yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang diharapkan dan mampu memberikan data yang akurat dan lengkap.

### **2. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dimana data ini mencakup deskripsi kualitas fenomena yang ada, yang biasanya sulit atau tidak mungkin di ukur hanya dapat diberikan gambaran mengenai objek penelitian.

#### **b. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### **1) Data Primer**

Merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan

yang telah terstruktur dan data hasil wawancara dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari para narasumber atau responden.

## 2) Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari dokumentasi yayasan seperti laporan keuangan, bukti lapor Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan buku panduan pengisian SPT dari KPP Medan Belawan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data primer dilakukan dengan beberapa metode yaitu:

### 1. Studi Pustaka

Sebagai teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan cara menelusuri dokumen penting yang dianggap berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik ini disebut juga studi kepustakaan. Data yang diperoleh dari studi kepustakaan berupa teks atau gambar.

### 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mendengar dan melihat perilaku atau fenomena sosial yang menjadi fokus penelitiannya dalam rangka memperoleh data penelitian.

### 3. Wawancara

Teknik wawancara semi-struktur memberi peluang pada peneliti untuk mengeksplorasi lebih dalam jawaban narasumber atas setiap pertanyaan yang disampaikan. Peneliti menggunakan panduan wawancara untuk memastikan semua topik wawancara ter-*cover*. Apabila ada jawaban yang dianggap kurang

memuaskan, peneliti melakukan *probing* atau ”mencecar” informan dengan improvisasi pertanyaan yang lebih mendalam.

Untuk mengukur pendapat narasumber atau responden digunakan skala *Likert* lima angka pada daftar pertanyaan wawancara (kuesioner) untuk mengukur kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak yaitu mulai angka 1 untuk pendapat Sangat Tidak Setuju (STS) hingga 5 angka untuk pendapat Sangat Setuju (SS). Berikut perinciannya:

**Tabel 3.1.**  
**Skala Pengukuran**

Skala Likert	Sifat Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

## **F. Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu:

### **1. Teknik Penyajian Data**

Penyajian data merupakan kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif atau berbentuk catatan lapangan.

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori

dan sejenisnya. Maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

## 2. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Teknik ini bertujuan dimana hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika pada tahap kesimpulan awal bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Umum Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan**

Yayasan adalah badan hukum yang terdiri atas kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukkan mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, keagamaan dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota.

Empat catatan utama dari defenisi Yayasan yaitu:

- a. Yayasan merupakan badan hukum.

Artinya, Yayasan secara hukum dianggap bisa melakukan tindakan-tindakan yang sah dan mempunyai akibat hukum walaupun nantinya secara nyata yang bertindak adalah organ-organ Yayasan, baik Pembina, pengawas maupun pengurusnya.

- b. Yayasan memiliki kekayaan tertentu.

Artinya, Yayasan memiliki aset, baik bergerak maupun tidak, yang pada awalnya diperoleh dari modal/kekayaan pendiri yang telah dipisahkan. Maka secara hukum Yayasan memiliki kekayaan sendiri yang terlepas dan mandiri.

- c. Yayasan mempunyai tujuan tertentu.

Yang artinya merupakan pelaksanaan nilai-nilai, baik keagamaan, sosial maupun kemanusiaan. Dari sini dapat diketahui bahwa Yayasan merupakan organisasi nirlaba (mencari selisih aktiva) Fyang tidak bersifat mencari keuntungan (*non profit oriented*) sebagaimana badan usaha lainnya seperti PT, CV, UD, Firma dan lain-lain.

d. Yayasan tidak mempunyai anggota.

Maksudnya Yayasan tidak mempunyai semacam pemegang saham sebagaimana PT atau sekutu-sekutu dalam CV atau anggota-anggota dalam badan usaha lainnya. Namun tentu saja Yayasan digerakkan oleh organ-organ Yayasan, baik Pembina, pengawas dan terlebih lagi pengurus sebagai pelaksana hariannya.

Yayasan memiliki kekayaan sendiri yang dipisahkan dari kekayaan pendiri atau pengurusnya, yang digunakan sebagai modal awal untuk melaksanakan kegiatan. Adapun jumlah kekayaan awal Yayasan sebagaimana ditentukan dalam pasal 6 PP Nomor 63 Tahun 2008 tentang pelaksanaan UU tentang Yayasan adalah senilai Rp. 10.000.000,00. Senilai disini maksudnya bisa berbentuk uang maupun barang, baik barang bergerak maupun tidak bergerak.

Dokumen yang harus diurus untuk mendirikan Yayasan, yaitu:

- a. Akta pendirian Yayasan dari notaris
- b. Surat keterangan domisili perusahaan dari kelurahan dan kecamatan
- c. Surat keterangan terdaftar/ NPWP dari kantor pajak
- d. Surat keputusan kementerian hukum dan HAM Republik Indonesia
- e. Pengumuman dalam lembaran Berita Negara RI dari Perum Percetakan Negara RI
- f. Tanda Daftar Yayasan dari Dinas Sosial

Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan adalah suatu lembaga yang bergerak dibidang pendidikan. Berdiri sejak tahun 1997 yang pada masa awal merintis, yayasan ini hanya menaungi satu unit jenjang sekolah saja yaitu Raudhatul Atfal (RA) atau sederajat dengan Taman Kanak-Kanak (TK). Seiring

berjalannya waktu, kini Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan semakin berkembang yang saat ini sudah menaungi tiga unit jenjang sekolah yaitu:

- a. Raudhatul Atfal (RA) sederajat dengan TK.
- b. Madrasah Ibtidaiyah Swasta (MIS) sederajat dengan SD.
- c. SMP Islam Terpadu.

Pada unit jenjang SMP ini, terdapat beberapa program kelas unggulan yaitu Program Kelas Reguler dan Program Kelas Tahfidz Qur'an.

Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan memiliki beberapa ekstrakurikuler di setiap jenjang yang bertujuan untuk pengembangan minat dan bakat peserta didik. Berikut daftar nama ekstrakurikuler yang salah satunya wajib diikuti bagi setiap peserta didik, yaitu:

- a. Hasta Karya
- b. Adzan
- c. Sholawat
- d. Memanah
- e. *Cooking Class*
- f. *Entrepreneur*
- g. *English Club*
- h. *Public Speaking*
- i. Drum Band
- j. Menari
- k. Melukis & Mewarnai
- l. Futsal

## 2. Visi dan Misi Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan

Berikut ini adalah visi Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan:

Menjadi Sekolah Islam Unggulan di Kota Medan Dalam Rangka Mewujudkan Generasi Qur'ani, Cerdas dan Mandiri.

Dan berikut di bawah ini merupakan misi-misi Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan:

- a. Mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam proses kegiatan belajar mengajar.
- b. Mengembangkan sistem pendidikan yang berorientasi pada siswa agar lebih kreatif, inovatif dan mampu bereksplorasi dalam bingkai kaidah islam.
- c. Mendidik siswa untuk senantiasa menjaga kelurusan kaidah dan kifrah, ketaatan ibadah serta memiliki perilaku Islami dalam berinteraksi dengan lingkungan sosialnya.
- d. Membentuk siswa agar memiliki keunggulan kompetitif pada aspek keberanian bertindak, bersikap dengan pencapaian prestasi akademik yang unggul.

## 3. Logo Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan



Gambar 4.1. Logo YPI. Annur Prima Medan

#### 4. Struktur Organisasi Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan

Adapun struktur organisasi Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan, yaitu:



**Gambar 4.2. Struktur Organisasi**

#### 5. Tugas Pokok dan Fungsi Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima

##### Medan

Yayasan Pendidikan Islam memiliki peran penting dalam memajukan pendidikan, khususnya di madrasah-madrasah yang sebagian besar merupakan madrasah swasta. Peran Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan dalam penyelenggaraan pendidikan juga diatur/dibimbing atau dibawah naungan Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Yayasan banyak berperan dalam pengelolaan keuangan, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), dan sarana prasarana. Fungsi pembinaan yayasan sudah dilakukan, terutama dalam pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM), pembinaan managerial kepada kepala dan juga pengelolaan keuangan. Selain pembinaan, yayasan juga membantu dalam penyelesaian konflik baik antar individu maupun dengan antar unit/jenjang.

Berikut tugas pokok dan fungsi sesuai struktur organisasi Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan:

##### a. Pembina:

- 1) Menerima laporan pelaksana kegiatan dari pengurus.
- 2) Memberikan teguran dan masukan terhadap laporan dan pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai visi dan misi yayasan.
- 3) Memberikan arahan dan nasehat kepada pengurus serta menolak pelaksanaan kegiatan yang menyimpang dari visi dan misi yayasan.

b. Pengawas:

- 1) Menerima laporan pelaksana kegiatan dari pengurus.
- 2) Memberikan teguran dan masukan terhadap laporan dan pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai visi dan misi yayasan.
- 3) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan sebagaimana rencana kerja dan program kegiatan.

c. Ketua:

- 1) Menjalankan visi dan misi yayasan sesuai dengan anggaran dasar.
- 2) Memberikan wewenang kepada para ketua divisi sehubungan dengan hal-hal yang berkaitan dengan ruang lingkup masing-masing divisi.
- 3) Berhak mendelegasikan kepada salah satu pengurus harian dalam melakukan hubungan dengan pihak-pihak diluar yayasan.
- 4) Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh anggota dan pengurus yayasan.
- 5) Mengkoordinasikan program kerja yayasan baik perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, maupun pertanggungjawaban.

d. Sekretaris:

- 1) Mengatur dan menertibkan pengorganisasian administrasi yayasan.
- 2) Mengatur pengelolaan, pemeliharaan dan inventarisasi barang-barang milik yayasan.
- 3) Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan operasional harian yayasan.
- 4) Berhak dan mempunyai wewenang mendokumentasikan serta mengarsipkan semua surat-surat masuk maupun keluar.
- 5) Bertanggung jawab kepada Ketua.

e. Bendahara:

- 1) Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan yayasan.
- 2) Membuat laporan keuangan secara periodik dan secara tertulis yang disampaikan secara berkala.
- 3) Menyusun dan mengatur anggaran dengan mengkoordinasikan kepada Ketua Umum.
- 4) Mengatur pencatatan, penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran keuangan, surat-surat berharga, bukti kas yang berhubungan dengan kegiatan yayasan dan dilaporkan secara transparan.
- 5) Mempunyai hak bertanya dan menyelenggarakan audit keuangan pada setiap kepanitiaan.
- 6) Bertanggung jawab kepada Ketua Umum.

f. Pelaksana:

- 1) Staff Tata Usaha dan Operator:
  - a) Membantu ketua dalam pelaksanaan operasional administrasi.
  - b) Menghadiri rapat-rapat dan mengikuti pelaksanaan kegiatan yayasan.
  - c) Mengkoordinasikan pelaksanaan operasional harian yayasan bersama pengurus dan staff.
  - d) Mengagendakan dan mempersiapkan surat-surat.
  - e) Menjaga inventaris kantor, kebersihan dan keindahan lingkungan kantor.
  - f) Menghadiri rapat-rapat dan mengikuti pelaksanaan kegiatan yayasan.
- 2) Guru/Tenaga Pendidik:
  - a) Melaksanakan kegiatan sebagaimana yang ditetapkan.

- b) Membuat laporan kemajuan pelaksanaan kegiatan serta kendala dan hambatan dalam pelaksanaan.
- c) Menghadiri rapat-rapat dan mengikuti pelaksanaan kegiatan yayasan.
- d) Melaksanakan program kegiatan sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Menghadiri rapat-rapat dan mengikuti pelaksanaan kegiatan yayasan.

## **6. Hasil Penelitian**

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994, tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1991, dengan ini diberikan penegasan tentang perlakuan Pajak Penghasilan bagi Yayasan atau organisasi yang sejenis mulai tahun pajak 1995 sebagai berikut:

### **a. Umum**

Sesuai dengan pasal 2 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994, Yayasan atau organisasi yang sejenis adalah Subjek Pajak Penghasilan.

### **b. Penghasilan Yayasan atau organisasi yang sejenis yang bukan merupakan Objek Pajak Penghasilan**

Penerimaan Yayasan yang bukan Objek Pajak adalah bantuan atau sumbangan, harta hibahan, dividen atau bagian laba, dan bantuan atau sumbangan dari Pemerintah.

c. Kualitas Pelayanan Pajak pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan

Berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017, kualitas pelayanan telah diatur dengan sedemikian rupa untuk menjamin pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat dengan penyeragaman pengelolaan pelayanan, sehingga mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Bagi Yayasan atau organisasi yang sejenis yang bergerak dibidang pendidikan, yang merupakan Objek Pajak adalah:

- 1) Uang pendaftaran dan uang pangkal.
- 2) Uang seleksi penerimaan siswa/mahasiswa/peserta pendidikan.
- 3) Uang pembangunan gedung/pengadaan prasarana atau pembayaran lainnya dengan nama apapun yang berkaitan dengan keberadaan siswa/ mahasiswa/ peserta pendidikan.
- 4) Uang SPP, uang SKS, uang ujian, uang kursus, uang seminar/lokakarya, dan sebagainya.
- 5) Penghasilan dari kontrak kerja dalam bidang penelitian dan sebagainya.
- 6) Penghasilan lainnya yang dikaitkan dengan jasa penyelenggaraan pengajaran/ pendidikan/ pelatihan dengan nama dan dalam bentuk apapun.

Sehubungan dengan aspek perpajakan bagi yayasan, selama ini timbul berbagai kesalahpahaman. Sebagai organisasi nirlaba, yayasan bebas dari pajak karena tujuan yayasan adalah dibidang sosial, keagamaan atau kemanusiaan, yang

semata-mata untuk kepentingan umum atau sosial. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka perlu dikaji ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya menyangkut Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 sebagai berikut:

a. Kedudukan Yayasan menurut UU Pajak

UU Pajak disusun berdasarkan prinsip-prinsip keadilan, kepastian hukum dan kesederhanaan. Sesuai dengan prinsip keadilan, Wajib Pajak yang setara kemampuan ekonominya harus memikirkan kewajiban pajak yang setara pula. Karena perkembangan kegiatan yayasan, maka dalam bidang perpajakan yayasan dipandang mempunyai kedudukan yang sama dengan lembaga atau unit kegiatan usaha lain.

b. Yayasan sebagai Wajib Pajak

Untuk menentukan apakah yayasan memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak dan dikenakan pajak penghasilan maka terlebih dahulu harus dilihat pengertian Wajib Pajak. Secara umum yang dimaksud Wajib Pajak adalah subjek pajak yang memiliki objek pajak. Adapun subjek pajak yaitu orang pribadi, warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, badan dan bentuk usaha tetap (UU No. 17 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan).

Adapun yang termasuk badan meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, BUMN/BUMD, yayasan. Jadi dengan demikian jelas bahwa yayasan memenuhi syarat sebagai subjek pajak.

**Tabel 4.1.**  
**Rekapitulasi Laporan Keuangan**  
**Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan Tahun 2015 s/d 2018**

<b>Tahun</b>	<b>Pemasukan</b>	<b>Pengeluaran</b>	<b>L/R</b>
2015	484.500.000	489.300.000	(800.000)
2016	542.400.000	543.300.000	(900.000)
2017	741.000.000	742.000.000	(1.000.000)
2018	893.480.000	894.408.000	(928.000)

Berdasarkan tabel di atas, maka hasil penelitian dapat ditunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Belawan memberikan penyuluhan atau sosialisasi kepada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan tentang kewajiban perpajakan khususnya Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Badan. Informasi yang disampaikan pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Belawan menumbuhkan niat kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Khususnya pada pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Laporan keuangan yang dihasilkan oleh Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan mengalami kerugian maka pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Badan dinyatakan nihil. Namun walaupun nihil tetap wajib menyampaikan laporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Badan.

## **B. Pembahasan**

### **1. Tingkat Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan**

Pada dasarnya, aparat pajak haruslah memiliki kualitas dalam pelayanannya. Dengan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, sudah pasti akan meningkatkan pemahaman dan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Seperti pada tahun 2016, KPP Medan Belawan yang beralamat di Jalan K.L. Yos Sudarso No. 27 Km 8,2 Tanjung Mulia, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Prov. Sumatera Utara mengadakan sosialisasi pengisian e-SPT dan memberikan pemahaman tentang Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21.

Hal tersebut sangat diterima dengan baik oleh pihak Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan dengan menugaskan Bendahara Yayasan yang sedang menjabat di masa jabatan tahun 2016 untuk mengikuti sosialisasi tersebut. Banyak hal yang dapat dipelajari dan diketahui dari sosialisasi yang diadakan KPP Medan Belawan. Penyambutan aparat pajak kepada para tamu juga sangat ramah tamah, suasana ruang sosialisasi juga bersih dan sejuk, sehingga para tamu pun merasa nyaman.

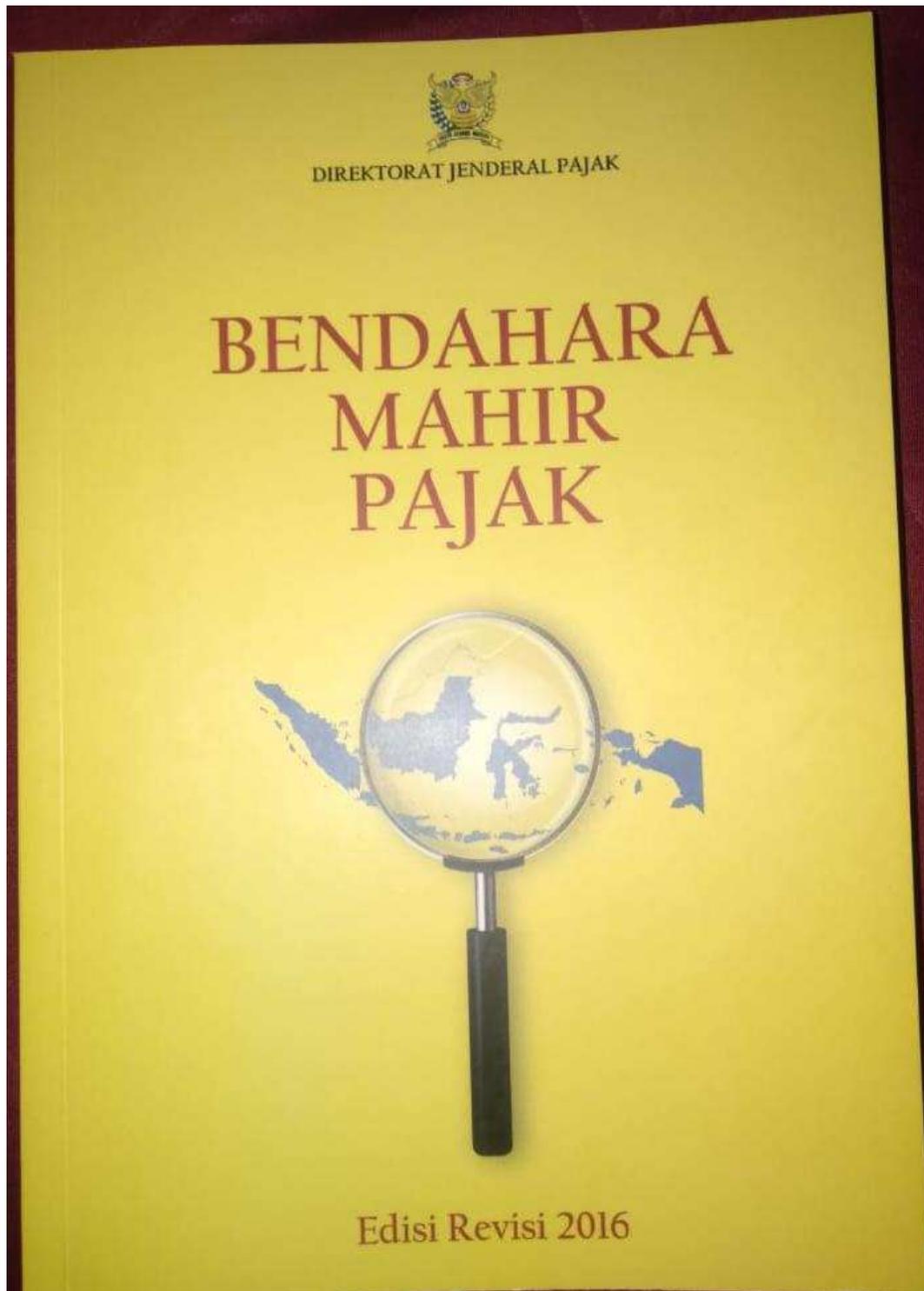
Namun seiring berjalannya waktu, aparat pajak sudah mulai menunjukkan sikap yang baik dan mulai meningkatkan kualitas pelayanannya. Pada sosialisasi ini pihak aparat pajak selain memberikan pemahaman kepada para Wajib Pajak baik yang hadir Pimpinan Instansi maupun Bendahara Yayasan, aparat juga

membagikan buku panduan pengisian SPT secara gratis dan juga beberapa tutorial dan *installer* e-SPT dalam bentuk CD.



- 2010 - eSPT PPh Tahunan Badan 1771 Rupiah v1.2
- 2010 - eSPT PPh Tahunan Badan 1771 Rupiah v1.2 Patch Update
- PATCH TERBARU
- Video Simulasi Pengisian eSPT PPh Tahunan Badan-Contoh WP Penghasilan Final
- Video Simulasi Pengisian eSPT PPh Tahunan Badan-Contoh WP Penghasilan Non Final
- e-SPT Badan Tahunan
- eSPT PPh Tahunan
- PATCH TERBARU
- PJ.091KUPS0072016-00 Panduan mengisi e-SPT PPh Tahunan Badan

**Gambar 4.3. CD Bahan Ajar E-SPT Tahunan Badan**



**Gambar 4.4. Buku Panduan Pengisian SPT**

Dengan demikian, hal-hal yang disampaikan oleh aparat pajak mudah dipahami dan diterima dengan sangat baik oleh para tamu (Pimpinan Instansi maupun Bendahara Yayasan). Adanya sosialisasi ini, KPP Medan Belawan berharap menumbuhkan pemahaman yang baik pada Wajib Pajak tentang Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Badan dan berharap semakin meningkatnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

## **2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan**

Ketentuan mengenai standar pelayanan menjamin pelayanan prima dalam pengaturan atas pengelolaan pelayanan pajak. Ketentuan dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 terdapat ketentuan yang berkaitan dengan sistem pelaporan dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk elektronik (e-SPT) maka Surat Pemberitahuan (SPT) dan layanan tersebut diproses pada sistem aplikasi.

Dalam rangka menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan terhadap Wajib Pajak menunjuk pegawai sebagai petugas *helpdesk* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Belawan dan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya, sesuai kewenangan pelaksana yang ditunjuk dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Belawan.

Terkait dengan penjelasan di atas, Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan melaporkan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 sejak tahun pajak 2016 sampai dengan 2018 telah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Badan Nihil. Sesuai dengan hasil wawancara penulis terhadap bendahara Yayasan yang saat ini

sedang menjabat yaitu Ibu Lisa Anike, S.Kom., beliau menjelaskan tahap-tahap atau prosedur pelaporan yang harus disiapkan sebelum melaporkan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

Pada tahun 2016 seperti yang dijelaskan di atas, KPP Medan Belawan mengadakan diklat sosialisasi E-SPT dan memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya, Bendahara Yayasan mengikuti sosialisasi tersebut. Penulis mengadakan wawancara pribadi terkait hasil dari sosialisasi yang diikuti Bendahara Yayasan.

Setelah mendapatkan pemahaman, bendahara Yayasan pun memaparkan hasil yang didapat dari sosialisasi tersebut. Yang pertama sekali dilakukan adalah membuat laporan keuangan laba rugi Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan dalam periode satu tahun. Laporan laba rugi dibuat secara singkat dan jelas. Kemudian Bendahara juga membuat laporan neraca Yayasan dan telah diketahui bahwa Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan akan melaporkan SPT Tahunan Badan Nihil.

Untuk mengisi SPT Tahunan Badan Nihil, formulir yang diperlukan adalah Formulir 1721 (SPT Masa Pajak Penghasilan 21 atau Pasal 26), dan lembaran SSP (Surat Setoran Pajak). Kedua formulir ini dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat. Selain itu, formulir tersebut juga dapat diunduh di situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Formulir 1721 ini harus dibuat oleh pemberi kerja dan diberikan kepada penerima penghasilan (karyawan atau pegawai) pada setiap akhir periode penerimaan penghasilan atau paling lambat bulan berikutnya. Sebagai contoh:

- a. Jika periode penerimaan penghasilan bulan Januari sampai dengan Desember, maka bukti pemotongan PPh Pasal 21 Formulir 1721-A1 diberikan pada akhir bulan Desember atau paling lambat bulan Januari di tahun berikutnya.
- b. Jika periode penerimaan penghasilan kurang dari satu tahun, maka bukti pemotongan PPh Pasal 21 Formulir 1721-A1 harus diberikan pada bulan terakhir atau paling lambat bulan berikutnya setelah berakhirnya periode penerimaan penghasilan. Contoh periode penerimaan penghasilan bulan Januari sampai dengan Mei, maka bukti pemotongan PPh Pasal 21 Formulir 1721-A1 harus diberikan pada akhir bulan Mei atau bulan Juni.

PPh Badan Nihil dapat diartikan bahwa tidak ada kegiatan perusahaan sepanjang satu tahun atau ada kegiatan tetapi pajaknya final semua. Atau bisa jadi ada kegiatan tetapi setelah dihitung-hitung ternyata pajak kurang bayarnya menjadi nol rupiah.

Contoh kasus ini biasanya lebih sering terjadi pada perusahaan-perusahaan berskala kecil atau menengah yang mengandalkan usahanya pada tender proyek Pemda atau lainnya. Apabila kondisi perusahaan menganggur atau tidak ada kegiatan sama sekali, maka ada beberapa hal yang harus dipersiapkan, yaitu Laporan Keuangan (neraca dan/atau laporan penyusutan harta), e-SPT Tahunan PPh Badan dan *database*-nya dan juga e-FIN.

Bayar pajak menjadi kewajiban siapa saja yang terdaftar sebagai Wajib Pajak, baik perorangan maupun badan. Selain membayar pajak sebagai kontribusi wajib kepada Negara, Wajib Pajak juga harus melaporkan kegiatan perpajakannya dalam bentuk Surat Pemberitahuan.

Surat Pemberitahuan sendiri terbagi menjadi Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan). Bedanya, SPT Masa wajib dilaporkan pada masa tertentu (bulanan). Sementara SPT Tahunan wajib dilaporkan tiap tahun.

Ada kalanya status SPT bisa nihil/kurang bayar, artinya bagi perorangan, ini terjadi karena penghasilannya kurang dari Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Sementara bagi Pengusaha Kena Pajak, SPT Nihil terjadi karena nilai Pajak Masukan sama dengan Pajak Keluaran. Untuk badan usaha, SPT Nihil terjadi karena tidak adanya kegiatan usaha, status pajaknya final, atau pajak kurang bayar.

Sekalipun nihil, Wajib Pajak tetap diharuskan membuat laporan SPT Nihil tersebut. Namun, bagi yang biasa melaporkan SPT Masa Nihil, kini pelaporan SPT Nihil tidak lagi wajib lapor.

Berikut penjelasan cara pengisian SPT Tahunan Badan Nihil:

- a. Bagian A, berisi tentang Identitas Pemotong yang meliputi Masa Pajak bulan dan tahun, NPWP, nama, alamat perusahaan, nomor telepon kantor, dan alamat email kantor (harus diisi dengan lengkap dan benar).
- b. Bagian B, berisi tentang Objek Pajak (Objek Pajak dan kolom-kolomnya dapat dikosongkan saja).
- c. Sedangkan Bagian C, berisi tentang Pajak Final (dapat dikosongkan saja).
- d. Bagian D, yaitu Lampiran (dapat dikosongkan saja).
- e. Bagian Pernyataan, dan tanda tangan pemotong. Pertama, centang kotak Pemotong. Lalu isikan nama Direktur atau Wakil Direktur, tanggal hari pelaporan, tempat dan tanda tangan serta cap stempel perusahaan.

Formulir SSP terdiri dari 3 lembar, cara pengisiannya cukup mudah. Pertama, isikan nomor NPWP Perusahaan, Nama Wajib Pajak, dan alamat Wajib Pajak. Kemudian, isi kode akun pajak dan kode setoran. Lanjutkan dengan mengisi uraian pembayaran PPh. Jangan lupa untuk centang bulan yang dilaporkan.

Lalu, isi jumlah pembayaran nol rupiah dan terbilang nihil. Bagian Wajib Pajak kanan bawah diberi tanggal dan stempel cap Perusahaan dan tanda tangan serta nama jelas. Jangan lupa untuk menambahkan stempel juga di halaman berikutnya. Setelah semua formulir diisi dengan benar dan lengkap, lalu serahkan kepada petugas pajak di KPP terdekat.

Untuk melakukan lapor SPT Tahunan Badan Nihil secara *online*, seperti pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan yang dilakukan secara *online*, berikut beberapa langkahnya:

- a. Buka aplikasi e-SPT Tahunan PPh Badan, kemudian buka database Wajib Pajak. Apabila *database* masih baru, maka otomatis akan diminta untuk mengisikan NPWP terlebih dahulu.
- b. Setelah NPWP terisi dengan benar, maka muncul isian menu Profil Wajib Pajak. Isi seluruh data yang dibutuhkan secara lengkap pada halaman 1 dan 2. Jika seluruh data sudah terisi, lalu klik “Simpan”.
- c. Setelah menyimpan profil Wajib Pajak, maka akan muncul kotak dialog login e-SPT, lalu isikan *username* dan *password*.
- d. Kemudian untuk buat SPT, klik “Buat SPT”. Seperti mengisi berkas SPT fisik pada umumnya, pengisian SPT dimulai dari bagian lampiran-lampiran terlebih dahulu lalu bagian induk SPT yang terakhir.

- e. Setelah semua proses terisi dengan lengkap dan benar, langkah selanjutnya adalah melakukan lapor SPT. Pastikan jangan sampai terlambat untuk lapor SPT karena sanksinya adalah denda sebesar satu juta rupiah untuk keterlambatan penyampaian SPT Tahunan PPh Badan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pihak DJP maupun KPP (aparat pajak atau fiskus) sampai saat ini sudah cukup baik. Hal ini ditunjang dengan kemampuan pihak KPP untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati. Ketersediaan dan kesiapan para petugas untuk membantu para Wajib Pajak dan memberikan pelayanan secara cepat, perilaku para aparat pajak yang mampu menumbuhkan kepercayaan para Wajib Pajak terhadap pajak yayasannya, kemampuan petugas aparat pajak dalam memahami masalah para Wajib Pajak dan bertindak demi kepentingan Wajib Pajak, serta tersedianya fasilitas fisik (buku panduan perpajakan) dan perlengkapan instansi/yayasan yang baik dalam menunjang pelayanan. Mampu menumbuhkan pemahaman para Wajib Pajak dengan mengadakan sosialisasi khusus penyuluhan e-SPT dan pemahaman tentang Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Badan yang mengundang beberapa yayasan pendidikan di kota Medan yang sangat disambut positif oleh pihak yayasan terutama Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan sudah sangat baik dan meningkat. Hal ini dibuktikan dengan keadaan Wajib Pajak secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan dan memenuhi kewajiban secara material sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Berdasarkan sosialisasi e-SPT maka pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan mengalami peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan berdasarkan kualitas pelayanan pajak yang diterima sehingga pada tahun 2016 s/d 2018 Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan sudah melaksanakan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 dengan besaran kewajiban Wajib Pajak Badan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan selalu memenuhi kewajiban perpajakannya sejak tahun 2016 hingga saat ini.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan. Kepatuhan Wajib Pajak Yayasan yang semakin baik atau tinggi disebabkan oleh meningkatnya kualitas pelayanan aparat pajak yang memberikan pemahaman pada Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya dan adanya layanan e-SPT yang sangat efektif dan memudahkan bagi Wajib Pajak Yayasan Pendidikan Islam Prima Medan.

## **B. Saran**

### **1. Saran Untuk Aparat Pajak**

Sebaiknya aparat pajak baik pada DJP maupun KPP harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya bukan hanya pada layanan *online* tetapi juga pelayanan antar nuka di setiap KPP di seluruh Indonesia. Sebaiknya selalu manfaatkan waktu bekerja dengan baik dan datang ke kantor tepat waktu. Dan juga sebaiknya sesering mungkin melakukan sosialisasi-sosialisasi tentang perpajakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan karena dengan kualitas pelayanan dan pemahaman yang diberikan aparat pajak kepada Wajib Pajak sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak khususnya pada Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan.

### **2. Saran Untuk Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan**

Dengan bertambahnya pengetahuan dan pemahaman tentang kewajiban perpajakan yang di dapat dari sosialisasi yang diadakan pihak KPP Medan Belawan, maka sebaiknya pihak Yayasan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan lagi tingkat kepatuhannya terhadap Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21. Ketua Yayasan diharapkan dapat bekerja sama dengan baik pada Bendahara Yayasan agar selalu tepat waktu untuk melaporkan SPT Tahunan Badan Nihil di Yayasan Pendidikan Islam Annur Prima Medan walaupun nantinya ada pergantian Bendahara Yayasan yang baru menggantikan yang lama. Maka Ketua Yayasan dapat membimbing Bendahara Yayasan yang baru untuk mengikuti sosialisasi dari KPP terdekat.

### 3. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang serupa tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di masa yang akan datang, namun dengan unit dan analisis yang berbeda serta penggunaan sampel yang lebih banyak agar menjadi referensi bagi KPP lainnya di seluruh Indonesia untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andika, R. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *JUMANT*, 11(1), 189-206.
- Andika, R. (2018). Pengaruh Kemampuan Berwirausaha dan Kepribadian Terhadap Pengembangan Karir Individu Pada Member PT. Ifaria Gemilang (IFA) Depot Sumatera Jaya Medan. *JUMANT*, 8(2), 103-110.
- Andika, R. (2018). PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN PENGAWASAN TERHADAP DISIPLIN KERJA KARYAWAN PADA PT ARTHA GITA SEJAHTERA MEDAN. *JUMANT*, 9(1), 95-103.
- Ahmad, R. (2019). ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA WAMPU STABAT. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 31(1), 15-21.
- Ahmad, R. (2019). PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MITRA NIAGA SEJATI JAYA-LANGKAT. *JUMANT*, 11(2), 137-146.
- Diana, Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2015. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2015 tentang Pedoman Teknis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) UU Nomor 7 Tahun 1983 yang telah diubah terakhir dengan UU Nomor 10 Tahun 1994.
- Dena, Verisca. 2010. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)".

- El Fikri, M., Andika, R., Febrina, T., Pramono, C., & Pane, D. N. (2020). Strategy to Enhance Purchase Decisions through Promotions and Shopping Lifestyles to Supermarkets during the Coronavirus Pandemic: A Case Study IJT Mart, Deli Serdang Regency, North Sumatera.
- El Fikri, M., & Dewi Nurmasari Pane, R. A. (2020). Factors Affecting Readers' Satisfaction in "Waspada" Newspapers: Insight from Indonesia. *Indexing and Abstracting*.
- Fadly, Y. (2019). PERFORMA MAHASISWA AKUNTANSI DALAM IMPLEMENTASI ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSE (ESP) DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI (UNPAB) MEDAN. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(2), 190-201.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawan, M. I., & SE, M. (2015). Pengaruh Promosi Jabatan dan Mutasi terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ahmad Yani Medan. *Jurnal ilmiah INTEGRITAS*, 1(3).
- Kadir, Abdul. 2016. *Kapita Selekta Perpajakan di Indonesia*. Medan: Pustaka Bangsa Press.
- Kementerian Keuangan RI. 2013. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 17/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Tabora Media.
- Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 tentang Kualitas Pelayanan Pajak.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rossanty, Y., & PUTRA NASUTION, M. D. T. (2018). INFORMATION SEARCH AND INTENTIONS TO PURCHASE: THE ROLE OF COUNTRY OF ORIGIN IMAGE, PRODUCT KNOWLEDGE, AND PRODUCT INVOLVEMENT. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 96(10).

- Rossanty, Y., Hasibuan, D., Napitupulu, J., Nasution, M. D. T. P., & Rahim, R. (2018). Composite performance index as decision support method for multi case problem. *Int. J. Eng. Technol*, 7(2.29), 33-36.
- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ario, F. (2018). *Consumer Behaviour In Era Millennial*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rumi, Yeyen. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak".
- Robbins, dan Judge. 2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supadmi. 2010. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tri, Putut. 2012. "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak".
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1991.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- <https://www.dictio.id/teori-atribusi>, diakses pada tanggal 7 November 2019, pukul 21.00 WIB.
- <https://www.online-pajak.com/pajak-yayasan-pendidikan>, diakses pada tanggal 8 November 2019, pukul 17.00 WIB.
- <https://www.pakarkomunikasi.com/teori-atribusi>, diakses pada tanggal 9 November 2019, pukul 21.05 WIB.
- <https://www.ortax.org/ortax/?mod=forum&page=show&idtopik=37794>, diakses pada tanggal 10 November 2019, pukul 20.17 WIB.

