

**KEPATUHAN PELAYANAN PETUGAS TERHADAP PENGUNJUNG YANG MEMBUAT  
NPWP PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR BARAT  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Tri Wulan Febrianti**

**NPM : 061630600479**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG  
TAHUN AJARAN 2019**

**KEPATUHAN PELAYANAN PETUGAS TERHADAP PENGUNJUNG YANG MEMBUAT  
NPWP PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

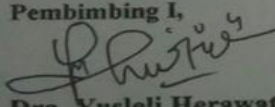
**Oleh:**

**Tri WulanFebrianti  
061630600479**

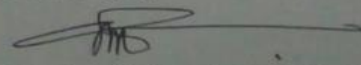
**Menyetujui,**

**Palembang, Juli 2019**

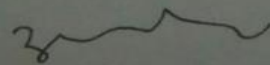
**Pembimbing I,**

  
**Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M  
NIP 196005071988112001**

**Pembimbing II,**

  
**H. Hendra Sastrawinata, S.E., M.M  
NIP 197208182003121002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

  
**Dr.A.Jalaluddin Sayuti, S.E.,M.Hum.Res.M.  
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tri Wulan Febrianti  
NIM : 061630600479  
Kelas : VI NB  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Laporan Akhir : "Kepatuhan Pelayanan Petugas Terhadap Pengunjung Yang Membuat NPWP Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang".

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir in bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019

Yang membuat pernyataan

Tri Wulan Febrianti  
NPM 061630600479

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Tri Wulan Febrianti  
NPM : 061630600479  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis Administrasi Bisnis DIII  
Judul Laporan Akhir : **KEPATUHAN PELAYANAN PETUGAS TERHADAP  
PENGUNJUNG YANG MEMBUAT NPWP PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG**

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

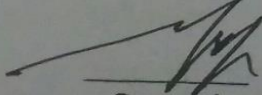
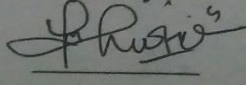
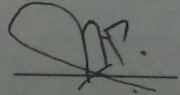
Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 2 Agustus 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Yahya, S.E., M.Si</u> Ketua		<u>14-10-2019</u>
2.	<u>Yusleli, S.E., M.M</u> Anggota		<u>14-10-2019</u>
3.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>05-11-2019</u>

**MOTTO:**

1. *Tidak ada pemberian orangtua yang paling berharga kepada anaknya selain pendidikan dan akhlak mulia.*
2. *“ Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha ”*

**Saya Persembahkan Untuk:**

1. *Kedua orang tua*
2. *Saudara saudara tersayang*
3. *Dosen / Staf*
4. *Almater*
5. *Teman-teman seperjuangan angkatan 2019*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa kerana Atas berkat rahmat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul “Kepatuhan Pelayanan Petugas Terhadap Pengunjung Yang Membuat NPWP Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang”.

Tujuan Laporan ini disusun untuk mengetahui pelayanan terhadap yang membuat NPWP. Pembuatan laporan akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pada penyusunan laporan ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2019

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan laporan Akhir in, penulis mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Dra. Yusleli Herawati, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini.
5. Hendra Sastrawinata, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini.
6. Maria Aritonang Selaku Sekretaris Umum di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang yang memberikan izin penelitian.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknikk Negeri Sriwijaya
8. Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada kami baik materil maupun spiritual.
9. Teman-teman seperjuangan 6 NB yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan saran.
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2019
11. semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua yang telah memberikan bantuan mendapatkan limpahan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Permasalahan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1 Tujuan .....	5
1.4.2 Manfaat .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	6
1.6 Analisa Data .....	7



## **BAB II TUJUAN PUSTAKA**

2.1 Pelayanan .....	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	10
2.1.2 Tujuan pelayanan .....	10
2.1.3 Indikator-Indikator Pelayanan .....	10
2.1.4 Bentuk-Bentuk Kedisiplinan .....	12
2.1.5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan .....	12
2.1.6 Karakteristik Pelayanan .....	13
2.1.7 Dasar-dasar Pelayanan .....	13

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	16
3.2 Visi dan Misi .....	17
3.2.1 Visi .....	17
3.2.2 Misi .....	17
3.2.3 Tugas .....	19
3.2.4 9 Kewajiban .....	21
3.2.5 8 Larangan .....	22

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Dimensi Pokok Kepatuhan Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Pelembang .....	31
4.1.1 Bukti Langsung (Tangible) .....	31
4.1.2 Keandalan (Reliability) .....	34
4.1.3 Keandalan (Reliability).....	38

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran .....	42

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Balasan Izin Pengambilan Data
Lampiran 2	Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 3	Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
Lampiran 4	Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 5	Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 6	Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 7	Kuesioner
Lampiran 8	Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 9	Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir

## ABSTRACT

The purpose of this study was to find out about the services that made the NPWP at the Pratama Ilir Barat Tax Service Office in Palembang. The data used is through a questionnaire to 26 respondents in this case is processed using a score index. Then the data is analyzed using the IS formula. Through the respondent's answer and the results of the IS formula. Through the respondent's answer and the results of the IS calculation. From the IS formula, it is obtained that the results of calculations with the IS formula then there are results of each respondent with the  $IS = \frac{\sum \text{Research Score}}{\sum \text{Ideal score}} \times 100\%$  to find the score or results of respondents. From the calculation results the respondents get the results of each of them in the questionnaire. The author advises the company to improve good service for visitors who make NPWP in the pratama ilir barat Palembang tax office.

Keywords: Services

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelayanan yang membuat NPWP di kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang. Data yang digunakan ialah melalui kuesioner kepada 26 orang responden dalam hal ini adalah diolah dengan menggunakan indeks skor. Kemudian data tersebut dianalisa menggunakan rumus IS. Melalui jawaban responden dan hasil dari rumus IS. Melalui jawaban responden dan hasil perhitungan IS. Dari rumus IS, diperoleh bahwa hasil dari perhitungan dengan rumus IS maka terdapat hasil responden masing-masing dengan rumus  $IS = \frac{\sum \text{Skor Penelitian}}{\sum \text{Skor Ideal}} \times 100\%$  untuk mencari skor atau hasil responden. Dari hasil perhitungan responden mendapatkan hasil masing-masing yang ada di kuesioner. Penulis menyarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan pelayanan yang baik terhadap pengunjung yang membuat NPWP di kantor pajak pratama ilir barat Palembang.

Kata kunci: Pelayanan, Kepatuhan

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang
- Gambar 2 Alur Membuat NPWP Online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang
- Gambar 3 Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang
- Gambar 4 Kartu NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Kepala Kantor dan Staf
Tabel 2	Skala Likert
Tabel 3	Kriteria Insprestasi Skor
Tabel 4	Kareteristik Pekerjaan
Tabel 5	Disiplin Kerja
Tabel 6	Kinerja Pegawai