

**KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN WAJIB PAJAK DI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG  
SEBERANG ULU**



**TUGAS AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Pada Program Studi Administrasi Bisnis  
Universitas Bina Darma**

**OLEH:**

**LINDA TRI UMAMI**

**171540008**

**FAKULTAS VOKASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

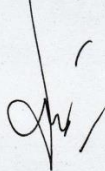
**Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Wajib Pajak Dikantor Pelayanan Pajak  
Pratama Palembang Seberang Ulu**

**Linda Tri Umami  
171540008**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya Pada Program Studi Administrasi Bisnis**


**Palembang, September 2020  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Vokasi**

**Pembimbing**



**(Trisninawati, S.E., M.M.)**

**Dekan Fakultas**





Universitas  
Dharma  
Palembang  
Fakultas Vokasi

**(Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.)**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Tugas Akhir Berjudul “KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU” Oleh “LINDA TRI UMAMI” Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari: Jumat, 04 September 2020**

**Komisi Penguji**

1. Trisninawati, S.E., M.M. (  )
2. Merry Agustina, M.M., M.Kom. (  )
3. Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. (  )

**Mengetahui, 04 September 2020**  
**Program Studi Administrasi Bisnis**  
**Fakultas Vokasi Diploma III**  
**Universitas Bina Darma**  
**Ketua,**

Universitas  
Darma  
Fakultas Vokasi

  
**(Yeni Widyanti, S.E., M.Ak.)**

## SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Linda Tri Umami

NIM : 171540008

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik Ahli Madya di Universitas Bina Darma atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkannya ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan plagiat checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara langsung.
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2020

Penulis



Linda Tri Umami

171540008

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto:**

***“Ubah Pikiranmu dan Kau Dapat Mengubah Duniamu”***

***“Respect Others Before You Want To Be Appreciated”***

***“Norman Vincent Peale”***

**Tugas Akhir Ini Kupersembahkan Untuk :**

**Orang Tuaku Tercinta**

**Saudara-saudariku Tersayang**

**Teman-temanku**

**Dosen Pembimbingku**

**Almamaterku**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### **A. Biodata Pribadi**

1. Nama : Linda Tri Umami
2. Tempat, Tgl. Lahir : Nusakarta, 09 Mei 1999
- 3 Dusun. Agama : Islam
4. Alamat : Dusun I, RT/RW 002/007, Desa Nusakarta  
Kecamatan Air Sugihan, kabupaten Ogan  
Komerling Ilir.
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Status : Belum Menikah
7. Tinggi, Berat Badan : 153 cm, 63 kg
8. No. Telpn : 082236070887
9. Email : [ltriumami99@gmail.com](mailto:ltriumami99@gmail.com)

### **B. Riwayat Pendidikan**

#### **I. Pendidikan Formal**

1. Lulus SDN 1 Nusakarta – Air Sugihan (2011)
2. Lulus SMPN 2 Air Sugihan – Air Sugihan (2014)
3. Lulus SMAN 1 Air Sugihan – Air Sugihan (2017)
4. Lulus D3 Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang (2020)

#### **II. Pendidikan Non Formal**

1. Peserta Table Manner di Sintesa Pinansula Hotel (2018)
2. Peserta Character Building Program di Universitas Bina Darma (2018)

Daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu, beralamat di Jl. Jend Ahmad Yani No. 59, Kelurahan 14 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30116. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kepuasan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama Palembang seberang ulu pada bagian pelayanan. Metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan pada kuesioner yang telah dibagikan dari nilai tertinggi dengan skor 4,57 dan nilai terendah dengan skor 3,82 jika ditentukan menggunakan tabel rata-rata kepuasan dengan range nilai tersebut maka persepsi dari wajib pajak atau tanggapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori puas, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu telah mencapai sasaran strategis dalam meningkatkan pelayanan.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kualitas, Kepuasan

## **ABSTRACT**

*This study entitled Service Quality on Taxpayer Satisfaction at the Palembang Seberang Ulu Primary Tax Service Office, address at Jl. Jend Ahmad Yani No. 59, Kelurahan 14 Ulu, Seberang Ulu II District Palembang city, South Sumatra, 30116. This study aims to determine the quality of service on taxpayer satisfaction at the Pratama tax service office in Palembang across from Ulu in the service section. The method used to obtain information in the study is to use a questionnaire, observation and documentation. Based on the questionnaire that has been distributed from the highest score with a score of 4,57 and the lowest score with a score of 3,82 if it is determined using a table of average satisfaction with this range of values, the perception of the taxpayer or the response to the quality of service provided is in the satisfied category, this indicates that the services provided by the Pratama Palembang tax service office opposite Ulu have achieved strategic goals in improving services.*

*Keywords : Service, Quality, Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN WAJIB PAJAK DIKANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU”

Adapun tujuan dari penulisan adalah sebagai salah satu syarat kurikulum di dalam proses belajar mengajar pada Fakultas Vokasi, Program Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi mahasiswa maupun perusahaan.

Tugas Akhir ini terwujud berkat bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik secara lisan maupun tertulis oleh berbagai pihak baik dari dukungan, bimbingan, saran, kritik, dan waktu yang telah diluangkan serta perhatian dan dorongan yang diberikan selama masa kerja praktek.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

- Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Direktur Universitas Bina darma Palembang
- Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.
- Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. selaku Kaprodi Adiminstrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang
- Trisninawati, S.E., M.M. selaku pembimbing Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Bina darma Palaembang
- Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Vokasi Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang yang dengan sukarela memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat.

- Staff dan Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu atas bantuan dan bimbingan selama kerja praktek.
- Ayahku Mujiono, ibundaku Kustiyah, kakak-kakak ku iva Umami dan Bagus Setiaji yang selalu mendukung dan mendoakan serta memotivasi di segala macam urusan.
- Keluarga tercinta yang telah senantiasa memberikan dukungan baik moril ataupun materil dan selalu mendoakan saya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Buat kekasihku Luk Ariyoko yang selalu memberi semangat, dukungan, dan selalu menemani bagaimanapun kondisiku.
- Sahabatku Putri, Siti, Tri Astuti, Lia, Luh, Dwi, Murti Ariska, yang mendukung, membantu selama menempuh pendidikan dan penyelesaian Tugas Akhir ini.
- Teman-teman seperjuanganku kelas AB yang telah berjuang bersama dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya. Semoga Allah SWT. Memberikan Karunia dan hidayah-Nya untuk kita semua, Amiin.

Palembang, September 2020

Penulis

LINDA TRI UMAMI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.4 Sistematika Penulisan.....	4

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.....	5
2.2 Visi, Misi, dan Motto KPP Pratama Palembang Seberang Ulu .....	6
2.3 Struktur Organisasi.....	7
2.4 Fungsi dan Tugas KPP Pratama Palembang Seberang Ulu .....	9
2.5 Aktivitas Penulis di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu .....	10
2.6 Hambatan-hambatan Selama kegiatan Penelitian .....	11
2.7 Dokumentasi .....	12

## **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

3.1 Objek Penelitian.....	15
3.2 Metode Penelitian.....	15
3.2.1 Jenis dan Sumber data.....	15
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	16
3.4 Analisis Data.....	16
3.5 Landasan Teori.....	17
3.5.1 Pelayanan .....	17
3.5.2 Perpajakan .....	20
3.5.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.5.4 Gambaran Umum Responden .....	27
3.5.5 Gambaran Umum Jumlah Kuesioner.....	33
3.5.6 Identifikasi Variabel .....	33
3.5.7 Operasional Variabel .....	34
3.6 Hasil Penelitian .....	37
3.7 Pembahasan .....	45

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan.....	49
4.2 Saran.....	49

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman Gambar

2.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu .....	8
2.2 Wajib Pajak Sedang Diberi Arahan Oleh Petugas .....	12
2.3 Ruang Tunggu Wajib Pajak.....	12
2.4 Petugas Sedang Menjalankan Tugas Di Pelayanan Terpadu.....	13
2.5 Petugas Security Merangkap Tugas Pelayanan .....	13
2.6 Ruang Tamu Pelayanan Terpadu .....	14

## DAFTAR TABEL

### Halaman Tabel

2.1 Pelaksanaan Kegiatan Penelitian.....	10
3.5.4 Jawaban Kuesioner .....	28
3.5.5 Jumlah Kuesioner .....	33
3.5.6 Definisi Operasional variabel.....	34
3.5.7 Skala Likert .....	36
3.5.8 Rata-rata Kepuasan.....	37
3.6.1 Pertanyaan Nomor 1.....	38
3.6.2 Pertanyaan Nomor 2.....	38
3.6.3 Pertanyaan Nomor 3.....	39
3.6.4 Pertanyaan Nomor 4.....	39
3.6.5 Pertanyaan Nomor 5.....	40
3.6.6 Pertanyaan Nomor 6.....	40
3.6.7 Pertanyaan Nomor 7.....	41
3.6.8 Pertanyaan Nomor 8.....	41
3.6.9 Pertanyaan Nomor 9.....	42
3.6.10. Pertanyaan Nomor 10.....	42
3.6.11 Pertanyaan Nomor 11.....	43
3.6.12 Pertanyaan Nomor 12.....	43
3.6.13 Pertanyaan Nomor 13.....	44
3.6.14 Pertanyaan Nomor 14.....	44
3.6.15 Pertanyaan Nomor 15.....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Pengesahan
- Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 3 Formulir Penilaian Magang
- Lampiran 4 Pengajuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi
- Lampiran 6 Surat Keputusan Dekan
- Lampiran 7 Surat Lulus Kompre
- Lampiran 8 Sertifikat Character Building
- Lampiran 9 Sertifikat Table Manner
- Lampiran 10 Sertifikat Akuntansi (Ranking 1)
- Lampiran 11 Sertifikat Magang
- Lampiran 12 Kelengkapan Tugas Akhir (Ceklis)