

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN PAJAK ADANYA MODERNISASI  
ADMINISTRASI PERPAJAKAN**

**(Studi pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan KP2KP  
Langgur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**

**Pada Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH:**

**MARTINO PIUS SARKOL**

**NIM: 201612050**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG**

**2022**

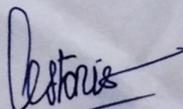
**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Martino Pius Sarkol  
NIM : 201612050  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Judul : Analisis Sistem Pelayanan Pajak Adanya Modernisasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan) KP2KP Langgur.

Malang, 19 Juli 2022

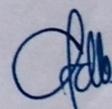
DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I



Dr. Lis Lestari Sukartiningsih., M.Si  
NIDN. 0709126102

Pembimbing II



Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724076602

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN. 0701056401

Ketua Program Studi Akuntansi



Galuh Budi Astuti, S.E., M.M  
NIDN. 0726018502

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul :

Analisis Sistem Pelayanan Pajak Adanya Modernisasi Administrasi Perpajakan  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan)  
KP2KP Langgur.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Martino Pius Sarkol  
Nim : 201612050

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada  
tanggal : Selasa 19 Juli 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai  
salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang  
  
Dra. Anni Yudrastuti, M.P  
NIDN : 0701056401  

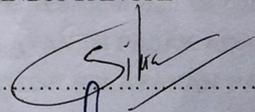
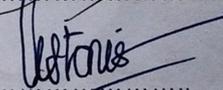
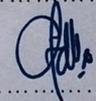

DEWAN PENGUJI

1. Dr. Silvia Indrarini.M.M.,Ak  
NIDN : 0724076602

2. Dr. Lis Lestari Sukartingsih.,M.si  
NIDN : 0709126102

3. Galuh Budi Astuti, S.E.,M.M  
NIDN : 0726018502

TANDA TANGAN

  
.....  
  
.....  
  
.....

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK PAPUA, PAPUA**  
**BARAT, DAN MALUKU**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA AMBON**  
**KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN**  
**LANGGUR**

JL. PAHLAWAN REVOLUSI, TUAL 97611  
TELEPON (0916) 21169; FAKSIMILE (0916) 21910; LAMAN [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200  
SUREL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR KET-1/WPJ.18/PPK.06/2022**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luhur Ura Kusuna Dinata  
NIP : 197911182000031001  
Pangkat/Golongan : Penata/IIIC  
Jabatan : Kepala KP2KP Langgur

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Martino Pius sarkol  
NIM : 201612050  
Program Studi : Akuntansi  
Jenjang : Strata Satu

Benar-benar telah melaksanakan kegiatan penelitian di Kantor KP2KP Langgur dari tanggal 21 Maret-17 Mei 2022 dengan Judul Penelitian "**ANALISIS SISTEM PELAYANAN PAJAK ADANYA MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK LANGGUR**".

Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Langgur, 17 Mei 2022  
Kepala Kantor Pelayanan,  
Penyuluhan dan Konsultasi  
Perpajakan Langgur



Ditandatangani secara elektronik  
Luhur Ura Kusuma Dinata

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Sistem Pelayanan Pajak Adanya Modernisasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan) KP2KP Langgur. merupakan karya asli dari :

Nama : Martino Pius Sarkol  
NIM : 201612050  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan Saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 18 Juli 2022



(Martino Pius Sarkol)

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dr. Lis Lestari Sukartiningsih., M.Si  
NIDN: 0709126102

Pembimbing II

Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.  
NIDN: 0726018502

Mengetahui :



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dra. Aani Yudiastuti, M.P  
NIDN. 0701056401



Ketua Program Studi Akuntansi

Galuh Budi Astuti, S.E., M.M  
NIDN. 0726018502

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Martino Pius Sarkol  
N I M : 201612050  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat, tanggal lahir : Tual, 3 November , 1998  
Alamat : Lingkungan Carol Way Tila Rukun 4 st.Michael ,Langgur  
Kei Kecil , Maluku Tenggara  
Nama orang tua (Ayah) : Djoni Felix Sarkol  
(Ibu) : (Alm) Antoneta Telyoarubun  
Riwayat Pendidikan  
Tahun 2010 : Lulus SD Naskat Mathias II Langgur B  
Tahun 2013 : Lulus SMP Budhi Mulia Langgur  
Tahun 2016 : Lulus SMA Negeri 1 Kei Kecil  
Tahun 2016 : Terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Akuntansi  
pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang maha kuasa dan maha kasih atas nafas kehidupan serta perlindungan kesehatan dan pengetahuan. Berkat penyertaan-Nya juga skripsi ini dengan judul **“Analisis sistem pelayanan pajak adanya modernisasi administrasi perpajakan (Studi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan KP2K) Langgur”**. sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih setulus tulusnya kepada:

1. Dr. Lis Lestari S.,M.Si. selaku dosen pembimbing I, atas segala bantuan, bimbingan, saran, dan serta arahan yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Galuh Budi Astuti, S.E.,M.M. Selaku dosen pembimbing II dan Kaprodi Akuntansi, atas segala bantuan bimbingan, saran, serta arahan yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bpk, Luhur Ura Kusuma Dianata selaku Kepala Kantor pelayanan Pajak Langgur, serta seluruh Pegawai dan karyawan Kantor Pelayanan Pajak Langgur.
4. Pimpinan, dosen, dan karyawan Universitas Katolik Widya Karya Malang
5. Kedua orangtua dan keluarga yang tak henti-henti memberikan dukungan serta doa kepada saya.
6. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini secara tidak langsung maupun secara langsung.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik maupun saran selalu penulis harapkan demi tercapainya hal terbaik dari penelitian ini. Besar harapan penulis, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat sekaligus menambah pengetahuan bagi berbagai pihak. Amin.

Malang, 19 Juli 2022

Martino Pius Sarkol

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b>	
<b>HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Pikir.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	34
C. Lokasi Penelitian.....	34
D. Jenis Data.....	34
E. Sumber Data.....	35
F. Metode Penelitian dan Teknik Penelitian.....	35
G. Teknik Analisa Data.....	36
<b>BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum KP2KP .....	37
B. Penyajian Data Penelitian.....	45
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	59
D. Hasil Yang Diharapkan.....	67

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	69
	A. Kesimpulan .....	69
	B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		71
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>		
<b>LEMBAR MOTTO</b>		



**DAFTAR TABEL**

Tabel IV.1	Data Unit Wilayah Kerja KP2KP Langgur.....	40
Tabel IV.2	Data Jam Kerja.....	43
Tabek IV.3	Data Jumlah Dan Klasifikasi Pegawai dan Karyawan...	44



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1	Kerangka Pikir.....	33
Gambar 2	Struktur Organisasi KP2KP.....	39
Gambar 3	Formulir SPT Pajak Orang Pribadi 1770 SS.....	46
Gambar 4	Formulir SPT Wajib Pajak Orang Pribadi 1770 S.....	47
Gambar 5	Formulir SPTWajib Pajak Orang Pribadi 1770.....	48
Gambar 6	Formulir SPT Wajib Pajak Badan.....	49
Gambar 7	Formulir Bukti Potong 1721 A1.....	50
Gambar 8	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Secara Manual.....	52
Gambar 9	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Secara Manual.....	53
Gambar 10	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Secara Manual.....	54
Gambar 11	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Badan Secara Manual.....	56
Gambar 12	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Badan Secara Manual.....	57
Gambar 13	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Badan Secara Manual.....	58
Gambar 14	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Pajak Wajib Pajak OrangPribadi Secara Online.....	61
Gambar 15	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Pajak Wajib Pajak OrangPribadi Secara Online.....	62
Gambar 16	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Pajak Wajib Pajak OrangPribadi Secara Online.....	63
Gambar 17	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Wajib Pajak Badan Secara Online.....	66
Gambar 18	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Wajib Pajak Badan Secara Online.....	67
Gambar 19	Bagan Alir Sistem Pelayanan Pelaporan Wajib Pajak Badan Secara Online.....	68

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian Dari Kampus
- Lampiran 2 Keterangan Bebas Plagiat
- Lampiran 3 Foto Bersama Kepala Kantor KP2KP Langgur
- Lampiran 4 Foto di Depan Kantor KP2KP
- Lampiran 5 Foto Saat Wawancara Dengan Pegawai KP2KP
- Lampiran 6 Foto di Ruang Konsultasi
- Lampiran 7 Foto Saat Aktivitas Pelayanan
- Lampiran 8 Foto Wajib Pajak Saat Membuat Billing



**ANALISIS SISTEM PELAYANAN PAJAK ADANYA MODERNISASI  
ADMINISTRASI PERPAJAKAN**

**(Studi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan KP2KP  
Langgur)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan pajak adanya modernisasi administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Langgur. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu studi lapangan dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Permasalahan yang dihadapi oleh Kantor pelayanan pajak Langgur adalah penerapan sistem informasi akuntansi terkait pelaporan SPT belum berjalan efektif. Hal tersebut terjadi karena pemahaman wajib pajak di Kabupaten Maluku Tenggara dan Kota Tual mengenai pelaporan SPT secara sistem *online* masih belum menyeluruh sebagai bukti pelaporan SPT sebagian besar masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan keterlambatan pelaporan SPT.

Hasil analisis deskriptif kualitatif dengan melakukan pengoptimalan pelayanan dengan menggunakan sistem *online* agar pelayanan administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif.

**Kata Kunci: Pajak, Sistem pelayanan pajak ,administrasi,  
modernisasi administrasi perpajakan, Kantor  
pelayanan Pajak Langgur**