

PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAPA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA ATAMBUA

Elisa Marlince Seran¹, Ajat Sudrajat^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : elisamarlince21@gmail.com¹ , sudrajat.gagnikel@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

*E-tax System Implementation,
Compliance Tax Service, Tax
Payer*

This study aimed to analyze the e-tax system implementation and tax service on taxpayer compliance at Atambua Small Tax Office. This study used a quantitative approach. The analysis used was multiple linear regression analysis and the questionnaires were distributed to 100 respondents. The processing of research data used SPSS 28 software. The results of this study indicated that the e-tax system implementation partially had a positive and significant effect on taxpayer compliance at the Atambua Small Tax Office in 2016-2020 and tax service partially had a positive and significant effect on taxpayer compliance at the Atambua Small Tax Office. Simultaneously, the e-tax system implementation and tax service had a positive and significant effect of 55.1% on taxpayer compliance at the Atambua Small Tax Office.

PENDAHULUAN

Tak dapat di pungkiri bahwa digitalisasi yang berkembang saat ini sangat erat kaitannya dengan kemajuan teknologi informasi. Digitalisasi keuangan membawa kemajuan teknologi dalam berbagai sektor khususnya dalam sektor perpajakan. Penerimaan dari sektor pajak dinilai sebagai sumber penerimaan terbesar untuk negara Indonesia. Demi meningkatkan penerimaan, wajib pajak mempunyai peran dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hal ini disebut sebagai kepatuhan wajib pajak. Menurut Gunandi (2013: 94) kepatuhan wajib pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada Negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai lembaga pelayanan publik juga menyikapinya dengan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak menciptakan inovasi baru seperti merubah system pemungutan pajak dari official assessment sytem menjadi self assessment system. Perubahan system pemungutan pajak ini juga menjadi salah satu inovasi dari DJP untuk meningkatkan penerimaan pajak. Perubahan sytem pemungutan pajak dari official assessment system menjadi self assessment system memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Perubahan system pemungutan pajak ini sangat efektif diterapkan karena sangat bermanfaat kepada wajib pajak terkhususnya di era pandemi sekarang ini.

Perubahan system dari manual system ke elektronik system juga mempengaruhi pengetahuan wajib pajak terhadap perkembangan teknologi infirmasi dan komunikasi. Minimnya pengetahuan wajib pajak bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Beberapa produk perpajakan yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan tugas perpajakannya diantaranya: E- Registration, E-SPT, E- Filling, dan E- Billing. Selain untuk mempermudah akses untuk melakukan kewajiban perpajakannya, wajib pajak harus mempunyai kesadaran akan pajak yang ditanggung. Perubahan system pemungutan pajak tentu mempengaruhi pelayanan pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak. Kantor pelayanan pajak bertugas untuk membantu wajib pajak yang kurang atau belum memahami elektronik pajak atau e-system pajak. Ruang lingkup dan wilayah kerja juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti wilayah kerja KPP Pratama Atambu Yang mempunyai wilayah kerja meliputi Empat kabupaten di antaranya: Belu, Malaka, TTU dan TTS.

Penerimaan pajak juga dipengaruhi oleh pelayanan dan juga kepatuhan wajib pajak. Pertumbuhan jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat ini juga mempengaruhi penerimaan pajak tetapi dengan adanya pertumbuhan jumlah wajib pajak belum menjamin jika banyak wajib pajak yang patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berikut adalah data kepatuhan pajak di KPP pratama Atambua:

Tabel 1
Kepatuhan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Atambua

Tahun	Jumlah WP aktif	Jumlah WP yang Lapor SPT	Kepatuhan
2016	34.418	27.048	78%
2017	36.024	27.107	75%
2018	41.116	21.079	51%
2019	47.574	25.768	54%
2020	54.668	30.120	55%

Sumber: KPP Pratama Atambua

Dari tabel diatas bisa kita lihat bahwa pada tahun 2016 ke 2017 kepatuhan wajib pajak mengalami dari 78% menjadi 75% dan pada tahun 2018 kepatuhan wajib mengalami penurunan yang drastis yaitu hanya mencapai 51% tahun 2019 dan 2020 mengalami peningkatan kepatuhan tetapi sangat sedikit. Perubahan sistem administrasi, sistem pelayanan dan sistem pemungutan pajak ini berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak maka dari itu peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Penerapan E-System Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Atambua.”**

KAJIAN PUSTAKA

1. **E-System Pajak** : E-system Perpajakan e-system perpajakan merupakan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.
2. **Pelayanan Pajak** : Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan ukuran yang telah ditentukan sebagai

suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

3. **Kepatuhan Wajib Pajak** : Kepatuhan pajak (tax compliance) dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahun dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kerangka Pemikiran

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Variabel Dependen Y). Dua faktor diantaranya di bahas dalam penelitian ini, yaitu penerapan e-system (Variabel dependen X1) dan Pelayanan Pajak (Variabel Dependen X2).

Kerangka teoritis digambarkan pada gambar II.I. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu perilaku di mana wajib pajak (WP) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak bisa berasal dari wajib pajak itu sendiri dan juga dapat dipaksakan melakukan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak tidak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakan maka DJP mengeluarkan Surat Teguran dan Juga denda bagi yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh terhadap penerimaan pajak dan pendapatan negara. Dengan adanya modernisasi perpajakan di bidang administrasi dimana dulu wajib pajak melakukan kewajiban perpajakan masih secara manual dan sekarang melalui sistem digital. Modernisasi perpajakan ini melahirkan sistem yang dinamakan E-system perpajakan. E-system perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan E-system dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan.

Penulis membatasi penelitian ini dengan hanya mengamati pengaruh penerapan e-system perpajakan dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Atambua periode tahun 2016 s.d 2020.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kuantitatif . analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2012:97), uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Deretminasi (R2)
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.551	3.15889

Sumber: Data Olahan SPSS 28

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil analisi koefisien determinasi (Adjusted R2) sebesar 55,1%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya variasi variabel independen yang terdiri darpenerpan E-system dan pelayanan pajak dalam mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak ialah sebesar 55,1%, dan sisanya sebesar 44,9% dipengaruhi oleh faktor faktor lain yang tidak termasuk kedalam model regresi.

2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan agar dapat melihat pengaruh seluruh variable independen terhadap variable dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) secara simultan. Pengaruh ini perlu diuji untuk dapat melihat apakah model regresi ini dapat dilanjutkan dengan melakukan uji t (parsial) atau tidak. Jika hasil uji F berpengaruh maka model regresi ini bisa dilanjutkan dengan melakukan uji t (uji secara parsial), sebaliknya jika tidak berpengaruh, maka uji t (uji parsial) tiddak bisa dilakuka, karena semua variable independen tidak ada yang mempengaruhi varieabel dependen. Berikut adalah hasil uji F:

**Tabel 7 Hasil Uji F (Simultan)
ANOVAa**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1230.715	2	615.357	61.668	.001 ^b
	Residual	967.925	97	9.979		
	Total	2198.640	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data olahan SPSS 28

Berdasarkan Tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai signifikan 0,001 dan nilai F hitung sebesar 61.668, sedangkan nilai F tabel sebesar 2,70, sehingga F hitung > F tabel (61.668 > 2,70) dan signifikansinya 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel penerpan e-system dan pelayanan pajak secara bersama-sama/simultan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . Agar dapat melihat apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial, maka dilakukan uji t (uji secara parsial).

3. Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independen secara individual dalam mempengaruhi variable dependen. Analisis hipotesis dalam penelitian ini bisa dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Bila tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($Sig < 0,05$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak, variable independen berpengaruh terhadap variable dependen.
- 2) Bila tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 ($sig > 0,05$) maka H_a ditolak dan H_0 diterima, variable independen tidak berpengaruh terhadap variable dependen.

**Tabel 8 Hasil Uji T (Parsial)
Coefficientsa**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.929	3.103		3.200	.002
	X1	.643	.166	.430	3.866	.001
	X2	.639	.198	.359	3.226	.002

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan SPSS 28

Berdasarkan Tabel diatas, hasil analisis uji regresi memperlihatkan bahwa variable penerpan e- system dan pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel penerpan e-system memiliki nilai t hitung sebesar 3,866 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,990, sehingga $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,866 > 1,990$) dan nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa penerpan e-system secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel pelayanan pajak memiliki nilai t hitung sebesar 3,226 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,990, sehingga $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,226 > 1,990$) dan nilai signifikansinya $0,002 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

1. Pengaruh Penerpana E- System Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah penerpan e-system pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama atambua. Berdasarkan hasil penelitian, penerpan e-system memiliki nilai t hitung sebesar 3,866 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai t hitung ($3,866 > 1,990$) dan nilai sig. Lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa penerapan e-system pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang memberikan pernyataan bahwa penerapan e-system secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak H_1 diterima. Hal –hal yang mendukung penerpan e-system sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Penerapan e-system memberikan pengaruh positif untuk wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya karena dengan adanya e-system pajak maka wajib pajak bisa melaukan kewajiban perpajakan di mana saja melalu internet tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak pratama setempat.

Penerapan e-system juga selain meningkatkan kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh positif dalam peningkatan penerimaan pajak. Teknologi informasi dan komunikasi terutama internet telah memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kita seperti melakukan kewajiban perpajakan melalui internet. Penerapan e-system di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Atambua sudah berkembang dengan baik walaupun baru diterapkan pada tahun 2015 tetapi dari tahun 2015 sampai tahun 2021 ini tingkat pemahaman wajib pajak tentang digitalisasi pajak semakin meningkat walaupun masih 50% wajib pajak dari jumlah wajib pajak yang ada. Para pegawai KPP Pratama juga banyak membuka kelas pajak online, ada juga pojok pajak dan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang penerapan e-system pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan pajak memiliki t hitung 3,226 pada signifikansi 0,000. Nilai t hitung ($3,226 > t$ tabel $1,990$) dan nilai $sig.$ lebih kecil dari nilai probabilitas $0,05$ atau $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa Pelayanan Pajak secara statistik berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib Pajak. Koefisien regresi pada variabel pelayanan pajak bernilai positif, ini berarti semakin baik pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor pelayanan pajak pratama maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hal ini membuktikan bahwa H_2 ini membuktikan pada penelitian ini diterima, artinya terdapat pengaruh positif pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik yang ditujukan pada Wajib Pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan menumbuhkan persepsi positif wajib pajak atas lembaga pajak dan kewajiban pajak. Adanya pelayanan yang didukung dengan fasilitas-fasilitas seperti parkir yang luas dan tempat yang ber-AC, nomor antrian elektronik, formulir-formulir pajak, dukungan IT atau e-system dan juga adanya Pos Pelayanan pajak di setiap wilayah kerja KPP Pratama Atambua. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut dapat dikatakan bahwa KPP Pratama Atambua telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga wajib pajak merasa puas dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban. Pajak yang merupakan kontribusi wajib pajak setiap negara menjadikan wajib pajak mau atau tidak secara sukarela ataupun tidak harus patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepercayaan wajib pajak dapat terwujud apabila wajib pajak tidak menjumpai kesulitan dalam upayanya memenuhi kewajiban perpajakannya seperti menghitung pajak, membayar pajak dan menyampaikan laporan SPT.

3. Pengaruh Penerapan E-System Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu faktor penting dalam penerapan self assessment dimana wajib pajak melakukan kegiatan menghitung, melaporkan dan menyetor pajak sendiri. Penerapan self assessment juga mempengaruhi pemahaman wajib pajak terhadap perubahan sistem dari manual system menjadi elektronik system. Pengujian berpengaruh pada variabel independen yakni penerapan e-system pajak dan pelayanan pajak melalui uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 61.668 dengan nilai probabilitas (sig) = $0,000$. Nilai F hitung ($61,668 > F$ tabel $2,70$) dan nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas $0,05$ atau $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan kedua variabel independen, yakni penerapan e-system pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan pajak pratama atambua. Hal ini membuktikan bahwa H_3 pada

penelitian ini di terima yang berarti terdapat pengaruh positif penerapan e-system pajak dan pelayanan pajak secara bersama terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan pajak pratama atambua periode tahun pajak 2016 – 2020.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Menurut Pratami, Sulindawati, Wahyuni (2017) yang melakukan penelitian secara parsial menunjukkan bahwa penerapan e-Registration, penerapan e-Filling, penerapan e-SPT, dan penerapan e-Billing (e-system) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena penggunaan e-System pajak dapat lebih mudah untuk proses pemungutan pajak sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Uji koefisien determinasi variable bebas penerapan e-system pajak dan pelayanan pajak memiliki peran sebesar 55,1 terhadap variable terikat yaitu kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama atambua , dan 44,9 diterangkan oleh variable lain diluar penelitian. Variable lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti wilayah dan ilmu pengetahuan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan e-system pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Atambua.
2. Pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Atambua.
3. Penerapan e-system pajak dan pelayanan pajak secara simultan dan signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Atambua.

DAFTAR PUSTAKA

- Dara Ayu Mentari. 2016. Analisis pengaruh Penerapan Metode E-Filling Dan Manual Wajib Pajak Badan Terhadap Penerimaan Pajak
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gunandi. 2013. Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan edisi 2013. Bee Media Jakarta.
- Januri & Hanum. 2018. Pengaruh Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Tax Amnesty. Jurnal Ilmiah.
- Luh Putu kania Asri Wahyuni Pratami, Ni Luh Gede ErniSulindawati, Made Arie Wahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tngkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja”
- M.Syawal Murry, Ni Kadek Sinarwati, Gede Adi Yuniarta. 2017. Presepsi Fiskus Dan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Terhadap Penerpan E-Filling Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratam Singaraja.
- Nurmantu dalam Rahayu 2010. Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Rekayasa Sains Bandung.
- Nurti Fitulatsih, Siti Nurlela, Suhendro. 2017. Pengaruh Pemahaman Aplikasi E- System Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Sukoharjo.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, CV. Bandung:
- Wahyudi. & Arditio, 2018. Pengaruh Tax Amnesty dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Jurnal Ilmiah.