

## Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak: Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Bogor

Simamora, Patar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109168&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan menjadi masalah serius di beberapa Negara berkembang. Keberhasilan berjalannya sistem self assessment, sangat terpengaruh oleh tinggi rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pajak. Jika suatu tingkat kepatuhan pajak di suatu negara relatif rendah, yang harus dilakukan pertama kali oleh pemerintah adalah mencari tahu mengapa hal tersebut terjadi. Mencari akar permasalahan yang sebenarnya jauh lebih baik daripada menggalakkan penagihan, tetapi tidak mengimbanginya dengan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan seharusnya tidak boleh lagi dilakukan "ala kadar"nya karena akan membentuk citra yang kurang baik, yang pada akhirnya akan merugikan pemerintah jika image tersebut ternyata membentuk sikap "tax phobia". Masyarakat sebagai pembayar pajak berhak mendapat layanan yang cepat, bersih dan memuaskan. Kualitas pelayanan mempunyai dimensi reliabilitas (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy) dan bukti fisik (Tangibles). Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan Wajib Pajak. Demikian halnya dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bogor, sebagai kantor pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat tidak terlepas dari masalah pelayanan.

Penelitian mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang diukur dari dimensi kualitas pelayanan dan untuk mengidentifikasi pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Jumlah sampel dalam penelitian ini, berdasarkan rumus Slovin berjumlah 393 orang. Sedangkan jumlah responden yang mengisi dan mengembalikan kuesioner penelitian ini berjumlah 186 orang. Menurut Sekaran, umumnya tingkat pengembalian kuesioner adalah rendah. Tingkat pengembalian sebesar 30 % dapat dipertimbangkan untuk diterima. Di dalam penelitian ini jumlah responden yang mengembalikan kuesioner sebanyak 186 orang (47,33%). Dengan tingkat pengembalian kuesioner sebesar 47,33% maka jumlah responden dalam penelitian ini dapat diterima. Sedangkan untuk menentukan anggota sampel penulis menggunakan Convenience Sampling.

Kepuasan Wajib Pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Bogor dibentuk oleh kelima dimensi pelayanan yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. Dari hasil analisis kepuasan Wajib Pajak diperoleh hasil, Pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Bogor belum memenuhi harapan Wajib Pajak. Hal ini terlihat dari rata-rata harapan Wajib Pajak lebih besar dari rata-rata yang dirasakan Wajib Pajak untuk kelima dimensi kepuasan. Dari kelima dimensi Kepuasan Wajib Pajak, dimensi Empati mempunyai korelasi terbesar terhadap Kepatuhan Wajib pajak dan dimensi Reliabilitas mempunyai korelasi terkecil terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian Kepuasan Wajib Pajak secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

*Low tax compliance is a matter of serious concern in many developing countries. The success of the self assessment system, depend on high and low of consciousness of people to tax. If level of tax compliance in one state is relative low, the first it is done by government is looking for solution why it happens. To looking for of the root problem which the better than incite the pressing a claim but not equal with satisfaction for servicing. The servicing is not done with careless because it will form the bad image, and at the last will inflicted a loss upon the government if the image will form "tax-phobia". The people as the taxpayers reserve the right, quickly service, clear, and satisfied. Dimension of service quality are reliability, responsiveness, assurances, empathy, and tangibles. Raising the service quality must do continuous to keep the taxpayers satisfaction. Thus, in Bogor of Tax Office Service, as the public service office has direct relationship with the taxpayers are not apart from the service problem.*

*This research has goals to description the level of taxpayers satisfaction will be able to pay their obligation is measured from service quality dimension and identification influence of taxpayers satisfaction on services to taxpayers compliance,*

*The total of samples in this research based on Slovin formula is 393 respondents. But, the totals of respondents who fill and return the questionnaires are 186 respondents. Base on Sekaran's opinion that the return rate of questionnaires is typically low. A 30% of response rate is considered to accept. In this research the total of respondents who return the questionnaires are 186 (47,33%), so the total of respondents in this research can be accepted. While to determine of samples, the researcher used the convenience sampling.*

*Taxpayers satisfaction in Bogor of Tax Office Service is composed from fives dimension of services which are reliability, responsiveness, assurances, empathy, and Tangibles. As result of analysis from taxpayer's satisfaction, the servicing in Bogor of Tax Office Services has not got good services to taxpayers. This is shown by average taxpayers expectation is more than average taxpayers perceived for the fifth services dimension. From fifth dimension of services, the empathy dimension has greater correlation to taxpayer's compliance and the reliability dimension has smallest correlation to taxpayer's compliance. So, taxpayer's satisfaction has influence very significant to taxpayer's compliance.*