

Analisa tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kinerja Badan Peradilan Pajak = The analysis of tax payer's satisfaction towards the operational of the court of tax

Lam Sunjaya Dharma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109672&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari Wajib Pajak terhadap kinerja Pengadilan Pajak yang berlokasi di Jakarta. Objek analisis adalah service quality, dimana responden akan diminta menjawab beberapa pertanyaan yang disajikan dalam bentuk kuesioner yang berisikan hal-hal yang berhubungan dengan kinerja Pengadilan Pajak. Pertanyaan-pertanyaan tersebut juga mencakup hal-hal yang bersifat fisik (Tangible), layanan petugas (Responsiveness & Emphaty), kepastian hasil putusan hakim (Assurance), Serta hal lain yang dapat menunjukkan keterhandalan (Reliability).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei. Sampel diambil dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Sebelum data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode service quality, terlebih dahulu diuji dengan uji persyaratan analisis.

Uji pertama yang dilakukan adalah uji validitas data dengan menggunakan uji Rank Spearman, serta uji reliabilitas menggunakan uji Cronbach's Alpha. Seluruh item dari kedua variabel yang diikutsertakan dalam analisis memiliki nilai validitas lebih dari 0,300, sedangkan nilai reliabilitasnya berada di atas nilai 0,700, sehingga data yang diperoleh untuk kedua variabel tersebut dengan kuesioner yang telah dibuat dinyatakan valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa dari lima dimensi yang merupakan indikator dari service quality, hanya dimensi Assurance yang telah memenuhi harapan para pemohon banding. Sedangkan dimensi lainnya, yaitu Responsiveness & Reliability masih harus ditingkatkan karena masih di bawah harapan pemohon banding. Dua dimensi terakhir, yakni Tangible dan Emphaty, juga memiliki nilai yang rendah namun dua dimensi ini juga tidak terlalu diharapkan oleh Pemohon banding.

<hr><i>This Research is intended to explore tax payer's satisfaction towards the operational of the court of tax which is located in Jakarta, Indonesia. Object analysis is a service quality, where the respondent will be asked to answer a few question as a form of questioner. The questioner will include some of the questions regarding the operational of the court of tax it self. Furthermore, the question will also include tangible, responsiveness, emphaty, assurance, and reliability issues.

A survey method was used in this research. All samples were taken by using a Simple Random Sampling Method. All data were tested by Analysis's test before they were tested by service quality method.

The first test is a validity data. It was performed by using a Rank Spearman Test. There were also reliability test which was using Cronbach's Alpha Test. All item from these two variables have the validity's value of more than 0,300. As for the reliabilities value: more than 0,700. Therefore, all the data that were collected

with those two methods were considered to be valid and reliable.

From this research, we could conclude that out of five dimensions which are indicators of a service quality, only Assurance Dimension raises the most. While the expectation. It needs to be improved. Finally, the last two dimensions: Tangible and Empathy. They were also beyond expectation. People do not have high hope for these two last dimensions.</i>