

Analisis hubungan antara persepsi wajib pajak mengenai kinerja pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Senen = Relationship between taxpayer perception about service performance of taxation with taxpayer compliance at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Senen

Ari Martin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109811&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi wajib pajak mengenai kinerja pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Senen. Persepsi wajib pajak mengenai kinerja pelayanan perpajakan adalah pandangan individu seorang wajib pajak mengenai hasil kerja aparatur pajak dalam menjalankan tugas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator: keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan yang mencerminkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya yang meliputi indikator penyeteroran dan pelaporan.

Penelitian menggunakan metode deskriptif dan korelasional dengan melibatkan 97 sampel (responden) yang diambil secara acak sederhana dari 3018 populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan rumus korelasi Spearman Rank dan uji reliabilitas menggunakan Spearman Brown. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistika, yakni korelasi Spearman Rank dan t-test yang pengolahannya dilakukan dengan program SPSS versi 13.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum wajib pajak mempersepsi baik mengenai kinerja pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senen, baik dilihat berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan maupun empati. Sementara untuk kepatuhan wajib pajak, diketahui secara umum wajib pajak memiliki kepatuhan yang rendah, baik untuk kepatuhan dalam melaporkan maupun dalam membayar pajak. Dari hasil pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa persepsi wajib pajak mengenai kinerja pelayanan perpajakan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senen. Indikator kinerja pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati juga memiliki hubungan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Indikator yang memiliki hubungan paling erat adalah keandalan, diikuti dengan bukti fisik, jaminan, daya tanggap dan empati.

Berdasarkan temuan tersebut, maka kualitas pelayanan perpajakan perlu diperbaiki sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Upaya perbaikan dapat dilakukan dengan memberikan reward kepada pegawai yang berprestasi dalam melakukan pelayanan. Reward dapat diberikan dalam bentuk material seperti uang, kendaraan, atau beasiswa melanjutkan studi; dan dapat pula diberikan secara imaterial berupa piagam penghargaan dan pujian eksklusif dalam bentuk publikasi massa. Selain itu perlu adanya pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan pelayanan pegawai dengan memasukkan materi-materi yang

terkait dengan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal.

This research was aimed to examine the relationship between taxpayer perception about service performance of taxation with taxpayer compliance at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Senen. The perception about service performance of taxation is taxpayer view about tax officers outcome in the performing of service task that measured by indicators: reliability, responsibility, assurance and empathy. Taxpayer compliance is a condition express the taxpayer in the fulfill obligation of taxation and performing his taxation rights which cover the reporting and endorsement indicator.

The research used descriptive and corellational method involving 97 sample (respondent) being taken randomly from 3018 populations. Data collection was being done with questionnaires that its validity and reliability have been tested before. Validity test used Spearman Rank and reliability test used Spearman Brown formula. Data then were analyzed with Spearman Rank and t-test assisted with SPSS Version 13.

Descriptive analysis result show in generally taxpayer have good perception to service performance of taxation at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senen, both seen by physical evidence, reliability, responsibility, assurance and empathy. While for taxpayer compliance, known in general taxpayer have low compliance, both to compliance in reporting and in paying lease. From the hypothesis testing got result that taxpayer perception about service performance of taxation have the positive relationship and significant with taxpayer compliance at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senen. The performance service indicator consisting of the physical evidence, reliability, responsibility, assurance and empathy is also have the significant relationship with taxpayer compliance. The indicator have the tightest relationship is reliability, followed with physical evidence, assurance, responsibility and empathy.

Based on Endings, hence service quality of taxation needed to improve as effort to improve taxpayer compliance. Improving effort can be done by giving reward to the officer have achievement in doing the service. Reward can be given in the form of material be like money, vehicle, bursary continue the study; and can is also given imaterially in the form of exclusive praise and appreciation charter in the form of mass publication. Beside that, require of specialized training to improve ability of service by involving the emotional intellegence and communications interpersonal.