

Analisis hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara

Wawa Mukti W. Permana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=128533&lokasi=lokal>

Abstrak

Perubahan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara (KPP BUMN) dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern yang mengutamakan pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak. Pelayanan khusus dari aparat perpajakan yang terpilih dan berkualitas yaitu Account Representative (AR) dengan tujuan terwujudnya good governance dan customer satisfaction.

Berawal dari tujuan tersebut diatas , penelitian ini dilakukan untuk menganalisa hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak dengan objek penelitian atas pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan PPh dan penyetoran pajak penghasilan Pasal 29 pada KPP BUMN.

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk menguji variabel kepuasan yaitu bukti fisik, keandalan , daya tanggap, jaminan dan empati terhadap pelayanan yang tujuannya untuk menumbuhkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Bahwa hasil penelitian terdapat hubungan yang erat antara kepuasan terhadap pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak, melalui pengukuran kepatuhan Wajib Pajak memenuhi kewajiban formalnya yaitu penyampaian/pelaporan SPT dan penyetoran pembayaran pajaknya. Menarik diketahui bahwa kepatuhan Wajib Pajak KPP BUMN relatif cukup sekedar pemenuhan kewajiban yang disyaratkan oleh Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dibutuhkan tekad dan kerjasama yang erat diantara aparat perpajakan dengan melakukan pembinaan/bimbingan terhadap pemahaman perturan perpajakan dan meningkatkan pengawasan untuk mengurangi kelalaian yang dilakukan Wajib Pajak.

<hr>The alteration of organization structure at State Owned Company of Tax Servicing Office with applying modern taxation administration system prioritizing prime services for fulfilling tax obligatory needs. Special sevices of selected and qualified taxation officers namely Account Representative (AR) with purposing to realize good governance and customer satisfaction.

Initialized by the purpose above, this research was conducted to analyze the correlation between sevice satisfaction and taxpayers compliance with research object of Annual Notification Letter PPh and Income tax depositing article 29 at KPP BUMN.

This research used survey method for examining satisfaction variable, namely physical evidences, reliance, response, guarantee and empathy on servicing with purposing for increasing taxpayers voluntary compliance.

That the result of research was found closed relationship between service satisfaction and tax payers compliance, through examining the compliance of taxpayers for fulfilling a formal obligation, namely submitting/reporting SPT and depositing of tax settlement. It is interested to know that the taxpayers at KPP BUMN is relatively enough only for fulfilling obligation required by the prevailing laws and regulations.

Based on the result of research above, it is needed willing and closed cooperation among taxation officers with conducting dissemination/ guidance regarding taxation regulation understanding and increasing supervision for decreasing negligence done by tax payers.