

# Analisis terhadap kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara

Hotman Auditua, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20237499&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini membahas pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan KPP Pratama Jakarta Jatinegara kepada wajib pajaknya. Pelayanan yang terbaik sering dikenal dengan istilah Pelayanan Prima. Pelayanan prima bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan, karena dibutuhkan partisipasi dan komitmen yang tinggi dari pimpinan dan pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas layanan secara terus menerus baik dari segi kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia dan sistem akuntabilitas. Kualitas layanan yang terbaik (pelayanan prima) merupakan salah satu kunci dalam memenuhi tuntutan masyarakat/wajib pajak yaitu tingkat kepuasan yang maksimum dan sebagai salah satu perwujudan Good Governance.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan KPP Pratama Jakarta Jatinegara menurut persepsi Wajib Pajak, dan mengetahui dimensi dari kualitas pelayanan KPP yang telah memenuhi harapan Wajib Pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 24 butir pertanyaan yang meliputi aspek-aspek dari kelima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurances, dan empathy. Metode sampling yang digunakan adalah Stratified Random Sampling. Jika sample yang terpilih tidak mengembalikan lembar kuisisioner, maka diganti dengan sample yang dinomor berikutnya sampai peneliti memperoleh 50 responden wajib pajak badan dan 150 responden wajib pajak orang pribadi. Pengujian data yang digunakan adalah Uji Validitas dan Reliabilitas dan analisis data yang digunakan melalui penghitungan nilai rata-rata persepsi Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi terhadap kualitas pelayanan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara dan penghitungan kualitas layanan (gap antara persepsi dan harapan), tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan, dan Diagram Kartesius.

Hasil Penelitian yang diperoleh adalah :

1. Nilai rata-rata yang tertinggi persepsi Wajib Pajak Badan atas kualitas pelayanan KPP Pratama Jakarta Jatinegara adalah Dimensi Tangible , dan nilai rata-rata terendah adalah dimensi Empathy, Sementara nilai rata-rata tertinggi persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi adalah Empathy, dan nilai rata-rata terendah adalah Reliability.
2. Berdasarkan hasil analisis gap tiap dimensi, bagi wajib pajak badan yang mampu memenuhi harapan adalah dimensi Tangible dan Assurances dan bagi orang pribadi dimensi yang mampu memenuhi harapan adalah Dimensi Responsiveness dan Assurances.
3. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, bagi wajib pajak badan yang mampu memenuhi harapan adalah dimensi Tangible dan Assurances dan bagi orang pribadi dimensi yang mampu memenuhi harapan adalah Dimensi Responsiveness dan Assurances.
4. Sesuai dengan Diagram Kartesius yang menjadi prioritas utama yang harus dilakukan KPP Pratama Jakarta Jatinegara untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga Wajib Pajak Badan puas adalah Reliability yaitu kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan tepat waktu. Sementara itu bagi

Wajib Pajak Orang Pribadi adalah dimensi Tangible yaitu menambah jumlah komputer dan printer di Tempat Pelayanan Terpadu.

.....This thesis studies public service that is service given by KPP Pratama Jakarta Jatinegara to the taxpayer. Best service often is recognized as Pelayanan Prima. Pelayanan Prima is not easy thing is achieved, because it required high participation and commitment from leader and Directorate General of Taxation officer. Many effort done by Directorate General of Taxation to increase quality of service continuously either from the angle of institution, organisation , human resource and accountability system. Best quality of service (Pelayanan Prima) be one of key in fulfilling public claim / taxpayer that is level of maximum satisfaction and as one of materialization of Good Governance.

The purpose of this research is to know quality of service KPP Pratama Jakarta Jatinegara according to perception of Taxpayer, and knows dimension from quality of service of KPP which has fulfilled Taxpayer hope.

This research is quantitative research with distribution of questionnaire consisted of 24 item question covering aspects from fifth of dimension that is tangible, reliability, responsiveness, assurances, and empathy. Sampling method applied is Stratified Random Sampling. If not chosen sample returns sheet fed quisioner, hence changed with sample number is the next until researcher to obtain 50 body taxpayer respondents and 150 personal people taxpayer respondents.

Testing data method are done by Validity and Reliability test and data analysis applied through counting average value of Corporate Taxpayer and Individual Taxpayer perception to quality of service in KPP Pratama Jakarta Jatinegara and quality of service counting (gap between perception and hope), level of concordance between perception and hope, and Kartesius Diagram.

The result of research showing that :

1. The highest average value of Corporate taxpayer perception to quality service of KPP Pratama Jakarta Jatinegara is Tangible Dimension, and the lowest average value is Empathy Dimension, Meanwhile the highest average value of perception of Individual taxpayer is Empathy, and the lowest average value is Reliability.
2. Based on result of gap analysis every dimension, corporate taxpayer is capable to fulfill hope is Tangible and Assurances Dimension , and for Individual taxpayer is capable to fulfill hope is Responsiveness and Assurances.
3. Based on analysis level of concordance, for corporate taxpayer is capable to fulifill hope is Tangible Dimension and Assurances, and for Individual taxpayer is capable to fulfill hope is Responsiveness and Assurances.
4. As according to Kartesius Diagram, Reliability is becoming main preference must be done by KPP Pratama Jakarta Jatinegara to increase quality service of corporate taxpayer that is velocity in processing and forwarding of service in time, meanwhile for Individual taxpayer is Tangible dimension by adding computers and printers at Tempat Pelayanan Terpadu.