

Analisis pengaruh persepsi wajib pajak mengenai Facilities Management-Servqual pasca reformasi birokrasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak : studi kasus KPP-Pratama Cikarang Utara = The analysis of influence perceptions taxpayer regarding Facilities Management-Servqual post bureaucratic reform to the tax compliance : case study Cikarang Utara small tax office

Arik Sutiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331227&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Pelayanan adalah suatu hal penting yang harus diperhatikan tidak hanya pada perusahaan yang berorientasi pada profit tetapi juga instansi pemerintah. Pada umumnya masyarakat memiliki persepsi yang negatif terhadap layanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan instansi pemerintah perlu dilakukan salah satunya dengan reformasi birokrasi. Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu instansi publik yang telah melakukan Reformasi Birokrasi. Pada penelitian ini hanya melakukan studi kasus pada Kantor Pajak Pratama Cikarang Utara yang terletak di kabupaten Bekasi.

Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari responsiveness, professionalism, empathy, reliability, tangible, dan assurance dan dimensi dari facilities management yang terdiri dari human capital management, information and communication technology, property management, dan working process terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Cikarang Utara. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Data kuesioner dari responden diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam menganalisis data digunakan persamaan regresi berganda melalui uji F Anova, uji t statistik dan persamaan juga diuji dengan uji asumsi klasik dengan tingkat signifikansi 0.05 (=5%).

Berdasarkan uji yang telah dilakukan diketahui bahwa dimensi FM-SERVQUAL secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan pada saat dilakukan uji parsial, hanya ada 2 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu Reliability dan property management.

.....Service is an important thing to be a concern not only by the profit-oriented company but also by the Government. Generally, people have a negative perception of the services performed by the Government. Therefore improving the quality of government services need to be done, by the reform of the bureaucracy. Directorate General of Tax is one of the public agencies that have done the Reform of taxation. This study only conducted a case study on Cikarang Utara Small Tax Office located in Bekasi regency. This study wanted to determine the effect of service quality dimensions consisted of responsiveness, professionalism, empathy, reliability, tangible, and assurance, and also dimensions of facilities management which consists of human capital management, information and communication technology, property management, and working process toward tax payer compliance rate.

This study was conducted at the tax payer listed on Cikarang Utara Small Tax Office. Techniques used in the sampling is purposive sampling. The number of samples used in this study were 90 respondents. Data from the questionnaire respondents were tested with validity and reliability test. In analyzing the data used

multiple regression equation through Anova F test, t test, and equations are also tested with the classic assumption test with 0.05 significance level ( = 5%). Based on test it's known that the FM-SERVQUAL dimensions simultaneously gave significant affect to the level of tax payer compliance. Whereas at the partial test, there only two variables that significantly affect were there liability and property management.