

# Kajian komparatif persepsi wajib pajak terhadap pelayanan pajak sebelum dan sesudah pemisahan fungsi pelayanan dan pengawasan pada seksi pengawasan dan konsultasi di KPP Penanaman Modal Asing Satu = Comparative study of taxpayer's perception on tax services before and after the separation of service and supervision function of supervising and consulting division in KPP Penanaman Modal Asing Satu

Albertus Kuntho Darpito, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20421723&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tingginya target penerimaan pajak tahun 2015 dan tidak tercapainya target penerimaan dalam kurun lima tahun terakhir membuat Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan langkah-langkah pembaruan untuk mencapai target penerimaan pajak tahun 2015. Salah satunya adalah dilakukannya pemisahan atas fungsi pelayanan dan pengawasan yang diberikan pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi untuk mengatasi dualisme peran yang dimiliki oleh Account Representative sehingga dapat lebih terkonsentrasi pada masing-masing perannya, baik dalam fungsi pelayanan maupun pengawasan dan oleh karenanya diharapkan untuk dapat mencapai kinerja penerimaan dan pelayanan yang lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi Wajib Pajak terhadap kinerja pelayanan pajak sebelum dan sesudah pemisahan fungsi pelayanan dan pengawasan serta upaya yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi di KPP Penanaman Modal Asing Satu. Penelitian yang dilakukan berupa pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuisioner sebagai media penelitian serta analisis data menggunakan software SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi Wajib Pajak mengenai kinerja pelayanan pajak yang disampaikan oleh Account Representative sesudah pemisahan fungsi pelayanan dan pengawasan pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu telah lebih baik jika dibandingkan dengan kinerja pelayanan sebelum pemisahan fungsi. Berdasarkan hasil analisis Importance-Performance Analysis, dimensi pelayanan yang harus menjadi fokus untuk dilakukan perbaikan adalah reliability, responsiveness, dan assurance.

.....The highly set tax revenue target in 2015 and the unachieved revenue target in the last five years have urged Directorate General of Taxes to conduct recent steps to achieve tax revenue target in 2015. One of them is the separation of service and supervision function of Supervising and Consulting Division to deal with Account Representative's dualistic role in order to focus on each role either service or supervision in achieving greater revenue and service performance. The objective of this research is to empirically analyze taxpayer's perception towards the performance of tax service before and after the separation of service and supervision function and the efforts that must be made in endeavor to increase service performance of Supervising and Consulting Division in KPP Penanaman Modal Asing Satu. This research is conducted using quantitative approach with questionnaire as research instrument and SPSS 20 software as tool for data analysis.

The result of this research concludes that in general, taxpayer's perception towards tax service performance conveyed by Account Representative after the separation of service and supervision function of Supervising

and Consulting Division is more favorable than that of before the separation. The result of Importance-Performance Analysis concludes that reliability, responsiveness, and assurance are the service dimensions that need to be the focus of improvement.