

Persepsi wajib pajak terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan amnesti pajak tahun 2016: pendekatan atribut servqual = Taxpayers perception towards the importance and performance of the 2016 tax amnesty service: servqual attributes approach

Indarto Ridwan Hadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456220&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan untuk melihat persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan Amnesti Pajak dilihat dari bagaimana penilaian Wajib Pajak berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan sehingga dapat diketahui atribut pelayanan mana yang dianggap penting oleh Wajib Pajak namun kinerjanya masih kurang sehingga dapat diberikan saran untuk perbaikan layanan Amnesti Pajak kedepannya. Responden penelitian ini merupakan Wajib Pajak yang telah mengikuti program Amnesti Pajak Periode I dan II Tahun 2016 yang berdomisili di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Analisis pada penelitian ini menggunakan Importance and Performance Analysis IPA dengan menggunakan atribut SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa variabel yang dianggap penting oleh Wajib Pajak namun kinerjanya masih perlu peningkatan adalah atribut Reliability dan Responsiveness.

ABSTRACT

This thesis aimed to observe the perception of the taxpayers in assessing the service of Tax Amnesty based on the level of importance and performance of the service so the service attributes which are considered important by the taxpayer but the performance is still less, can be given suggestions for service improvements in the future. Respondents of this research are the taxpayers who have participated in the Tax Amnesty program Period I and II 2016 who reside in Jakarta and surrounding areas. The analysis in this study used Importance and Performance Analysis IPA with SERVQUAL attributes, i.e. Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of this study showed that the variables that are considered important by the taxpayer which performance still need improvements are Reliability and Responsiveness.