

## Analisis kualitas pelayanan pajak wajib pajak orang pribadi: studi pada WPOP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong, Tangerang = Quality analysis tax service of individual taxpayer: study on WPOP registered in KPP Pratama Serpong

Gilang Deri Febriansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459126&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

<b>ABSTRACT</b><br>

Penerimaan pajak di Indonesia yang masih rendah mendorong Dirjen pajak melakukan reformasi perpajakan demi meningkatkan pelayanan untuk mendapatkan pendapatan negara dari pajak yang lebih tinggi.

Pembentukan 10 pilot project perbaikan pelayanan dengan KPP Pratama Serpong menempati urutan terendah dalam tax ratio. Penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Serpong dengan menggunakan teori dari Gronroos untuk mencari indikator kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak KPP Pratama Serpong. Pajak sebagai sumber penerimaan negara terbesar saat ini sepatutnya dioptimalkan pendapatannya untuk mendukung pembangunan negara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Wajib Pajak masih merasakan kesulitan dalam hal melaporkan pajak masing-masing, terutama terkait pelayanan langsung oleh petugas. Kurang sigapnya petugas serta tidak tersedianya petugas yang memadai dinilai menjadi sebuah kekurangan yang patut diperbaiki. Selain itu, sikap petugas kepada Wajib Pajak yang kurang bersahabat juga menjadi ketidaknyamanan tersendiri. Disisi lain banyak Wajib Pajak yang baru sekali datang ke KPP Pratama untuk melaporkan SPT dan tidak tahu bagaimana sistematika dalam melaporkan SPT.

<hr>

<b>ABSTRACT</b><br>

Quality Analysis Tax Service of Individual Taxpayer Low tax revenues in Indonesia and encourage the Directorate General of Taxation to reform taxation to improve services to obtain state revenues from higher taxes. The establishment of 10 pilot project service improvements with KPP Pratama Serpong ranks lowest in the tax ratio. This study discusses The Quality of Tax Service in KPP Pratama Serpong by using theory from Gronroos to find the indicator of service quality. This study uses a quantitative approach through questionnaires distributed to taxpayers KPP Pratama Serpong. Taxes as the largest revenue source of the country at this time should be optimized revenue to support the development of country. The results of this study indicate taxpayer still feel difficulty in terms of reporting their own taxes, especially related to direct services by officers. The lack of alertness of the officers and the unavailability of adequate officers is considered to be a deficiency that should be improved. In addition, the attitude of officer to taxpayers who are less friendly also be a discomfort. On the other hand many new taxpayer wants came to KPP Pratama to report the SPT and do not know how to systematic in reporting tax return.