

Analisis pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak (Studi pada KPP wajib pajak besar dua) = The analysis of impact of tax administration modernization on taxpayers satisfaction (Study on KPP wajib pajak besar dua)

Devi Yanty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20475691&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Modernisasi administrasi perpajakan dimulai pada tahun 2002 dengan KPP Wajib Pajak Besar sebagai pilot project. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis penerapan modernisasi administrasi perpajakan pada KPP Wajib Pajak Besar Dua dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan mix methods. Dalam metode kuantitatif, peneliti menggunakan kuesioner yang diolah melalui uji statistik deskriptif, uji regresi dan uji koefisien determinasi. Dalam metode kualitatif, peneliti menggunakan metode wawancara untuk melakukan cek silang dan membantu menginterpretasikan hasil kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan di KPP Wajib Pajak Besar Dua telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan rasa puas kepada wajib pajak. Saran penelitian ini adalah KPP Wajib Pajak Besar Dua perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan cara menanamkan pola pelayanan prima kepada petugas pajak yaitu dapat selalu sigap merespons wajib pajak dan mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang muncul dari keluhan wajib pajak.

---

**ABSTRACT**

Modernization of tax administration was conducted in 2002 with Large Taxpayers Office as the pilot project. This research was conducted in order to analyze the application of tax administration modernization on KPP Wajib Pajak Besar Dua and the effect on taxpayers satisfaction. This research used a mix methods approach. In quantitative, researcher used questionnaires and processed using descriptive statistic, regression and coefficient of determination test. In qualitative, researcher used interview method and processed them to cross check and interpret the quantitative result. The results indicates that the tax administration modernization in KPP Wajib Pajak Besar Dua has been running well and able to satisfy the taxpayers. The recommendation of this research for KPP Wajib Pajak Besar Dua are maintaining and upgrading the service quality by embedding an excellent service of tax officers in delivering service to taxpayers so that tax officers can give a faster response and evaluate any lacks or insufficiency services.