

## Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Tax Amnesty di Indonesia : Studi Kasus pada KPP Pratama Cianjur = Perception of taxpayers on the quality of tax amnesty services in indonesia : case study at cianjur primary tax office

Irfan Nurhadian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20486821&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perekonomian Indonesia yang lesu belakangan ini menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak dalam beberapa tahun terakhir. Kebijakan Tax Amnesty pada pertengahan 2016 adalah salah satu upaya pemerintah untuk mengatasinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan Tax Amnesty dan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Tax Amnesty. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari 100 responden. Penelitian ini menggunakan Gronroos Service Quality Model, dengan memakai Structural Equation Modeling (SEM) sebagai teknik analisis.

Hasilnya menunjukkan bahwa functional quality dan technical quality berpengaruh positif signifikan terhadap image quality. Image quality dan technical quality berpengaruh positif signifikan terhadap service quality perception, sementara functional quality berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap service quality perception. Lebih jauh lagi, hasil penelitian menunjukkan bahwa service quality perception berpengaruh positif signifikan terhadap taxpayers satisfaction. Karena penelitian ini membahas kualitas pelayanan dari kebijakan terbaru yaitu Tax Amnesty dengan menggunakan pendekatan multidimensi, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam evaluasi kebijakan perpajakan, sehingga pemerintah dapat membuat kebijakan yang lebih baik di masa yang akan datang.

<hr />

The recent slackening of economic growth in Indonesia has led to the non-achievement of tax revenue collection targets in recent years. The Tax Amnesty in mid 2016 was one such measure taken by the government. The purpose of this study is to identify the perception of taxpayers on the quality of tax amnesty services and identify the factors that influence the quality of tax amnesty services. A research questionnaire was used to collect data from 100 Tax Amnesty participants. This study uses the Gronroos Service Quality Model, with Structural Equation Modeling (SEM) used as the data analysis technique.

The results show that both functional quality and technical quality have a positive and significant effect on image quality. Image and technical quality have a positive and significant influence on service quality perception, while functional quality has a positive but not significant effect on service quality perception. Moreover, the results show that service quality perception has a positive and significant effect on taxpayers satisfaction. Since this study assessed the quality of service for the latest tax policy, namely the multidimensional tax amnesty, the results are expected to be useful for policy evaluation, so that in the future the government can produce better tax policies.