

# Pengaruh kualitas pelayanan otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi: studi kasus pada wajib pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pratama Pasar Rebo = The impact of tax authorities service quality to individual taxpayers compliance: case study on registered taxpayers in Kantor Pelayanan Pratama Pasar Rebo

Catur Kartika Pratiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20491047&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Berdasarkan pada slippery slope framework, kepatuhan Wajib Pajak dibagi menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan pajak sukarela dan kepatuhan pajak paksaan. Saat ini, pemerintah berusaha untuk meningkatkan kepatuhan pajak sukarela melalui pemberian kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan otoritas pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi serta strategi layanan yang ditempuh otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dalam metode kuantitatif, peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner ke 100 responden dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling dan diolah dengan menggunakan uji statistik deskriptif, uji regresi dan uji koefisien determinasi. Dalam metode kualitatif, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan diolah untuk tujuan triangulasi serta memperkaya analisis terhadap hasil olah data kuantitatif. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan otoritas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (sebesar 48,1%) di KPP Pratama Pasar Rebo.

.....Based on slippery slope framework, tax compliances determined into two types, voluntary tax compliance and enforced tax compliance. Nowadays, government is trying to increase voluntary taxes through the provision of good quality services. This research was conducted in order to analyze the impact of service quality to individual tax compliance and service strategies to increase individual tax compliance. The approach of this research is quantitative approach. In quantitative method, researcher collected data(s) using questionnaires to 100 respondents with non-probability sampling techniques and processed using descriptive statistic, regression, and coefficient of determination test. In qualitative method, researcher collected data(s) using interview then processed for triangulation purpose and enrich the analysis of the quantitative results. The results indicate that service quality have effect on individual tax compliance (48,1%) in KPP Pratama Pasar Rebo.