

## Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus WP OP DKI Jakarta) = The Effect of Service on Individual Taxpayer's Compliance (Study Case DKI Jakarta)

Tamba, Michelle Purwaningrum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20514921&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan melalui pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner terhadap 103 responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di DKI Jakarta dan pernah secara langsung menerima pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak, serta menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan wawancara mendalam. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Responden rata-rata terbagi antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki, dengan dominasi termasuk dalam rentang usia 18-29 tahun. Jenis pekerjaan terbanyak adalah pegawai swasta yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir Sarjana. Domisili terdapatnya Wajib Pajak di DKI Jakarta paling banyak berada di Jakarta Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh sebesar 77,4 persen terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi DKI Jakarta. Variabel yang mempunyai pengaruh paling besar secara parsial adalah empati. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat pelayanan yang dirasakan, semakin besar pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi DKI Jakarta.

.....This research discusses the results of research conducted to analyze the effect of service on individual taxpayer compliance in DKI Jakarta. This research uses a quantitative method which is carried out through data collection by distributing questionnaires to 103 respondents who are registered individual taxpayers in DKI Jakarta and have directly received services at the Tax Service Office, as well as using library study data collection techniques and in-depth interviews. Data analysis in this study was carried out by descriptive analysis and multiple regression analysis. Respondents were equally divided between the sexes of women and men, with the dominance being in the age range 18-29 years. Most types of work are private employees with the latest Bachelor's educational background. The domicile of taxpayers in DKI Jakarta is mostly in South Jakarta. The results showed that five variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy significantly influence the compliance of individual taxpayers of DKI Jakarta as much as 77,4 percent. Variabel which has the most significant influence partially is empathy. This shows that the greater the perceived service benefits, the greater the compliance level of DKI Jakarta Individual Taxpayers.