

Analisis Kualitas Pelayanan Otoritas Pajak Daerah terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran Provinsi DKI Jakarta = Analysis of the Service Quality of the Regional Tax Authorities towards DKI Jakarta Province Restaurant Taxpayer Satisfaction Counsellor

Devi Siswati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20529336&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas pelayanan Otoritas Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta berada dibawah kewenangan dan tanggung jawab Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta melalui Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) wilayah kecamatan Provinsi DKI Jakarta yang memiliki tanggung jawab terhadap warga Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan otoritas pajak daerah terhadap wajib pajak restoran Provinsi DKI Jakarta kecuali kepulauan seribu. Pendekatan penelitian menggunakan mix methods yaitu metode kualitatif menggunakan metode wawancara semiterstruktur untuk melakukan cek silang dan membantu menginterpretasikan hasil kuantitatif dan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang diolah melalui uji statistik deskriptif, uji regresi dan uji koefisien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan otoritas pajak daerah pada wajib pajak restoran Provinsi DKI Jakarta kecuali Kepulauan Seribu dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Saran penelitian yaitu agar otoritas pajak daerah dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan handal, cepat tanggap, melayani dengan hati dan sikap peduli serta memberikan pendekatan yang lebih persuasif dengan tujuan memajukan Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dan Indonesia sehingga publik yang merupakan wajib pajak dengan sukarela menjalani kepatuhan perpajakan sebagai bentuk kontribusi sebagai masyarakat yang tinggal di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

.....The service quality of the DKI Jakarta Provincial Tax Authority is under the authority and responsibility of Regional Revenue Agency (Bapenda) of DKI Jakarta Province through the Regional Tax Collection Service Unit (UPPPD) in the sub-district of DKI Jakarta Province which has responsibility for the residents of DKI Jakarta Province. This study aims to analyze the relationship and influence of local tax authority service quality on restaurant taxpayers in DKI Jakarta Province except for the Thousand Islands. The research approach uses mixed methods, namely the qualitative method using the semi-structured interview method to cross-check and help interpret the quantitative results and the quantitative method using a questionnaire that is processed through descriptive statistical tests, regression tests, and coefficient tests. The results of this study indicate that the quality of service by the local tax authority for restaurant taxpayers in DKI Jakarta Province except for the Thousand Islands can provide satisfaction to taxpayers. The research suggests that local tax authorities can maintain and improve service quality reliably, and responsively, serve with a heart and caring attitude and provide a more persuasive approach to advance the Provincial Government of DKI Jakarta and Indonesia so that the public who are taxpayers voluntarily undergo compliance. taxation as a form of contribution as a community living in the DKI Jakarta Province.