

## Profesionalisme aparat pajak dalam memberikan pelayanan restitusi PPN dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak : Studi kasus kantor pelayanan pajak perusahaan masuk bursa

Bagiyo Ardananto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75525&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dari tahun ke tahun, peran pajak sebagai sumber pendapatan negara semakin penting. Hal ini selain karena pendapatan dari minyak dan gas yang semakin menurun, juga untuk mengurangi ketergantungan dari pinjaman luar negeri yang semakin membebani. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, profesionalisme aparat pajak dalam melakukan pelayanan pajak menempati posisi yang sangat penting. Dengan semakin meningkatnya profesionalisme aparat pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Untuk menganalisis profesionalisme aparat pajak terutama dalam pelayanan restitusi PPN serta untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dilakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa (KPP PMB). Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner pada seluruh pemeriksa pajak di KPP PMB sebanyak 25 orang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis profesionalisme aparat pajak dalam melakukan pelayanan restitusi PPN, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparat pajak dalam melakukan pelayanan restitusi PPN, dan menganalisis pengaruh profesionalisme aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Profesionalisme aparat pajak dalam penelitian ini diukur dari indikator yang terukur, yaitu pemahaman aparat pajak terhadap prosedur pelayanan restitusi PPN, Kesesuaian pelaksanaan pelayanan restitusi dengan peraturan yang ada, dan ketepatan waktu pelayanan restitusi PPN. Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi profesionalisme aparat pajak adalah tingkat pendidikan dan pengalaman kerja aparat pajak. Sementara kepatuhan wajib pajak diukur dari ketepatan wajib pajak dalam melapor dan membayar kewajiban pajaknya.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa pemeriksa pajak di KPP PMB sudah melakukan pelayanan restitusi PPN secara profesional, baik dari segi pemahaman terhadap prosedur pelayanan, kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan peraturan yang ada, dan dari segi ketepatan waktu pelayanan. Sementara itu, tingkat pendidikan berpengaruh kuat dan positif terhadap profesionalisme aparat pajak dalam pelayanan restitusi PPN. Demikian juga dengan pengalaman kerja yang berpengaruh kuat dan positif terhadap profesionalisme aparat pajak. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa profesionalisme aparat pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil penelitian, penulis menyarankan profesionalisme aparat pajak yang ada dipertahankan dan ditingkatkan di masa yang akan datang. Faktor pendidikan pemeriksa pajak, baik formal maupun non formal merupakan hal yang sangat penting sehingga perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Selain itu, peningkatan profesionalisme dapat dilakukan dengan meningkatkan sarana dan prasarana untuk pelayanan perpajakan.