

## Analisis kualitas pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak Jakarta Pulogadung

Azis Nur Adji Purnamaning Syahbana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81569&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan pajak Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung dilihat dari kesenjangan (gap) antara ekspektasi wajib pajak (pelanggan) dan kinerja pelayanan riil yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung. Untuk sampai pada tujuan itu digunakan instrumen SERVQUAL (service quality) yang meliputi lima dimensi pelayanan, yakni: daya tanggap, bukti fisik, jaminan, keandalan, dan empati.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif-kuantitatif, yaitu metode ini penelitian yang diarahkan untuk menguraikan atau menjelaskan secara rinci apa yang menjadi permasalahan dan tujuan penelitian. Sampel penelitian terdiri atas 90 orang wajib pajak yang selama ini membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung. Sementara analisisnya menggunakan analisis gap dengan bantuan perhitungan statistika deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kesenjangan pelayanan antara harapan wajib pajak dengan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan riil (kinerja) Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung. dimulai dari yang paling penting, dimensi-dimensi pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung adalah keandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik. Berdasarkan perbandingan tingkat kepentingan wajib pajak dan SERVQUAL Score setiap dimensi, diketahui Pula teriadi ketidaksesuaian antara prioritas kepentingan wajib pajak dengan kualitas pelayanan.

Dengan hasil demikian maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu melakukan perbaikan pelayanan dengan mengacu pada kepentingan para wajib pajak berdasarkan skala prioritas dengan urutan: keandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati. Selain itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator lain seperti 7S dari Mc-Kinsey yang dianalisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif atau dengan menggunakan teknik analisis Diagram Kartesius.