

Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan = Tide influence of service tax to the taxpayer obedience to fulfill the duty of taxation

Sjarif Hidajat, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=83235&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam rangka mewujudkan penerimaan pajak yang optimal, diperlukan aparat perpajakan yang mampu dan handal dalam melaksanakan tugasnya serta kesadaran masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Seiring dengan reformasi di bidang perpajakan, dimana sistem yang diterapkan di Indonesia adalah sistem self assessment dengan kepatuhan sukarela (voluntary compliance) sebagai penyangganya, yaitu wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri semua kewajiban perpajakannya secara benar dan sesuai waktu yang ditentukan berdasarkan ketentuan perundangundangan perpajakan yang berlaku.

Untuk mendukung sistem self assessment ini, sebagai konsekuensinya Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban melaksanakan tugas penyuluhan secara intensif, menyelenggarakan tugas pelayanan perpajakan secara prima disertai tugas pengawasan atas pelaksanaan sistem ini dengan penerapan penegakkan hukum (law enforcement) secara adil (fair) dan konsisten.

Mengingat tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam rangka pencapaian penerimaan pajak, maka penelitian terhadap kinerja pelayanan perpajakan dilihat dari tingkat persepsi atau kepuasan wajib pajak perlu diketahui. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya (hubungannya) tingkat pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Barat dengan menggunakan sampel 100 Wajib Pajak Besar Tetap Badan, meliputi tahun pajak 2002 dan 2003. Metode penelitian yang digunakan melalui daftar pertanyaan (kuesioner) sebanyak 30 pertanyaan, dengan instrumen Servqual dari Zeithaml-Parasuraman-Berry sebagai indikator tingkat kepuasan wajib pajak melalui lima dimensi, yaitu: tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, walaupun ada sangat rendah sekali.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan kepada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Barat untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perpajakannya disertai dengan perhatian terhadap tingkat kesejahteraan sumber daya manusia yang melaksanakan tugas pelayanan, agar tercipta pelayanan yang prima, konsisten dan berkesinambungan.

<hr><i>In order to get an optimal tax revenue, there are needed a capable tax agencies who are able to perform their task and the taxpayer society to fulfill their tax duty. This is in conformity with the

reformation in taxation in Indonesia, where the applied system is self assessment, supported by voluntary compliance, that is the taxpayers are being trusted to count, to pay and to report their tax obligations correctly and promptly in accordance with the current tax regulation.

As a consequence of supporting this self-assessment system, the Directorate General of Taxes has to give an intensive illumination, has to perform well in giving tax services, as well as to supervise the implementation of this system, along with the application of law enforcement consistently and in a fair way.

Considering that the obedience of taxpayers is one of the very important factors in order to reach the tax revenue, it is necessary to conduct the research to investigate the performance of tax agency in giving tax service. This research should be conducted to see the level of perception of the taxpayer's satisfaction. It is meant to know the correlation between tax service given to taxpayers and their satisfaction in meeting their tax obligations.

The research has been conducted in The West Sidoarjo Tax Office, using 100 big permanent institution taxpayers as the sample, covering the tax year of 2002 - 2003. The method being used is questionnaire containing 30 questions. using the instrument of Servqual from Zeithaml-Prasurahman-Berry as indicator of the taxpayers satisfaction through 5 dimensions, that is: tangible, reability, responsiveness, assurance and empathy.

The research result shows that there is no positive and significance correlation between the service quality level and taxpayer's obedience level, although there is very low.

Based on the research result, it is suggested that The West Sidoarjo Tax Office improve and increase their taxation service quality as well as pay attention to the welfare level of human resources who do the service task, in order to create a good consistent and continuous service.</i>