

Kualitas layanan kantor pelayanan pajak dalam penyelesaian keberatan wajib pajak : studi kasus pada kantor pelayanan pajak Jakarta Senen

Saragih, Marsidi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=98245&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Senen terhadap Wajib Pajak ditinjau dari dimensi :Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, dan Empathy. Selain itu untuk menganalisis dan mengetahui peta posisi masing-masing dimensi pada Diagram Kartesius, pelayanan mana yang kritis yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Senen kepada Wajib Pajak, sehingga dapat dijadikan pedoman untuk memperbaiki pelayanan kepada Wajib Pajak.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan kategori data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan keberatan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui tinjauan kepustakaan dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 8 (delapan) atribut pelayanan KPP Jakarta Senen yang dinilai penting oleh Wajib Pajak tetapi kinerjanya masih rendah, sehingga perlu mendapat prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya; terdapat 10 (sepuluh) atribut pelayanan yang dinilai penting oleh Wajib Pajak dengan kinerja baik, sehingga perlu dipertahankan; dan tidak terdapat atribut pelayanan yang dinilai Wajib Pajak tingkat kepentingannya dan kinerjanya rendah serta berlebihan dalam memberikan perhatian.

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memperdalam pengetahuan dan teori tentang pelayanan dan kualitasnya serta melihat sejauh mana pelayanan tersebut telah masuk pada kriteria berkualitas, serta dapat memperdalam pengetahuan tentang cara-cara memetakan dimensi-dimensi kualitas dengan menggunakan Diagram Kartesius. Lebih lanjut hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat dalam menerapkan dan menggunakan konsep ilmu pengetahuan khususnya bagian konsep pengelolaan organisasi dan manajemen pemasalahan yang diperoleh selama proses belajar mengajar berlangsung.

Manfaat lain dari hasil penelitian ini adalah, Wajib Pajak diharapkan mengetahui secara benar kapan dan dalam hal apa dapat diajukan keberatan, syarat-syarat yang harus dipenuhi, jangka waktu penyelesaian keberatan, serta kepastian hukum yang akan diperolehnya sehubungan dengan pengajuan keberatan tersebut, dan sebagai bahan evaluasi Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Senen atas penyelesaian proses keberatan, baik terhadap proses penyelesaian keberatan itu sendiri maupun ketersediaan Sumber Daya Manusia yang handal baik jumlah maupun kualitas pendidikan. Dengan demikian dapat diketahui juga bagaimana kinerja Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Senen dalam hal penyelesaian keberatan Wajib Pajak dan dapat menjadi masukan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak, terutama yang berhubungan dengan ketersediaan perangkat peraturan perundang-undangan yang menyangkut proses penyelesaian keberatan Wajib Pajak.