

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak terhadap Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdomisili di DKI Jakarta = The Impact of Directorate General of Taxes' Service Quality to Individual Taxpayers' Trust in the Province of DKI Jakarta

Hanna Christina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523176&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Masyarakat memerlukan pelayanan publik yang berkualitas untuk membantu proses mereka dalam melancarkan segala urusannya. Oleh sebab itu, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang baik tentu dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat yang kemudian secara tidak langsung akan berpengaruh meningkatkan kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak tersebut berguna bagi keberlangsungan negara karena mayoritas pembangunan nasional di Indonesia menggunakan sumber dana dari perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan DJP terhadap tingkat kepercayaan WP. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dimana peneliti mendapatkan 146 responden melalui penyebaran kuesioner dengan teknik non-probability sampling. Data yang berasal dari jawaban terbuka dan wawancara diolah secara deskriptif guna memperkaya analisis. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan DJP berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan WPOP DKI Jakarta sebesar 78,3%. .....Every citizen needs a certain quality public services to assist their processes in expediting all their affairs. Therefore, the government as the organizer of public services continues to strive to improve the quality of public services. Good service quality can certainly increase the level of public trust which will then indirectly affect increasing tax compliance. This tax compliance is useful for the sustainability of the country because the majority of national development in Indonesia uses fund source from taxation. This study aims to analyze the effect of DGT service quality on the level of trustworthiness of taxpayers. This research approach is a quantitative approach where researcher got 146 respondents through spreading questionnaires with non-probability sampling technique. Collected data from open-ended answers and interviews were processed descriptively to enrich the analysis. This study obtained the results that DGT's service quality had an effect on the trust level of DKI Jakarta's individual taxpayers by 78.3%.