

Pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Cikarang Satu = The influence of service toward taxpayers? obedience at Kantor Pelayanan Pajak Cikarang Satu

Arifin Budinugroho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=116578&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Cikarang Satu. Grand theory yang digunakan untuk variabel pelayanan adalah teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) yang meliputi dimensi: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan untuk variabel kepatuhan adalah teori Salamun AT yang mencakup aspek penyetoran dan pelaporan.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain korelasional dengan melibatkan 100 sampel yang diambil secara acak sederhana. Pengumpulan data dilakukan dengan penelusuran dokumen dan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan rumus korelasi Rank Spearman dan uji reliabilitas menggunakan Spearman Brown. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistika, yakni korelasi Rank Spearman dan t-test yang pengolahannya dilakukan dengan program SPSS versi 12.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pelayanan pada KPP Cikarang Satu tergolong baik, sedangkan kepatuhan wajib pajak relatif kurang. Sementara itu hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien korelasi = 0,7.

Dengan kondisi seperti itu, maka pelayanan pada KPP Cikarang Satu perlu ditingkatkan dan disempurnakan secara terus menerus yang mencakup semua indikator (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dengan tekanan pada aspek-aspek yang pelaksanaannya masih belum maksimal, misalnya: pelayanan sejak awal secara profesional kepada wajib pajak dan perhatian aparat pajak secara personal; dan dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan serupa tetapi dengan obyek penelitian yang berbeda dan jumlah sampel yang lebih besar, sehingga dimungkinkan terjadinya generalisasi yang lebih luas dan meyakinkan yang pada gilirannya dapat memperkaya dan memperkuat hasil penelitian ini.

<hr>

This research was aimed to analyze the influence of service toward taxpayers' obedience at Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Cikarang Satu. Grand theory used for service variable was Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) which covered several dimensions such as: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, whereas theoretical foundation for obedience variable was Salamun AT theory which included several aspects such as: and reporting.

Quantitative approach and correlation design were deployed by participating 100 samples obtained from simple random sampling technique. Documents analysis and valid and reliable questionnaires were used to

get data. Rank Spearman and Spearman Brown were utilized as validity and reliability testing. Obtained data then were analyzed using Rank Spearman Correlation and f-test with SPSS Ver. 12.

Descriptive analysis indicated that service at KPP Cikarang Satu was in good condition, whereas taxpayers' obedience relatively low. Moreover, hypothesis testing showed that there was positive and significant correlation between service and obedience of taxpayers (0.7).

Based on this condition, service performance of KPP Cikarang Satu needs improving continuously which covers all indicators such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy focused on factors which its implementation not in good condition, for example: early professionally service to taxpayers and the personal attention of tax officers; and it takes further research with similar approach but implemented in different research objects using bigger sample size, so that generalization will be broader which lead to the improvement of this field of research.