

PENGARUH KUALITAS LAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WONOSARI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Oleh :

Garnis Junita Sari

ABSTRAK

Pajak menyimpan potensi yang besar, tetapi dalam proses pemungutannya tidaklah mudah. Ketidakefektifan pemungutan ini dapat disebabkan oleh banyak faktor yakni, masyarakat/ wajib pajak itu sendiri, para aparat pajak (fiskus), serta kualitas pelayanan perpajakannya. Pelayanan perpajakan yang prima yang diberikan hal ini oleh Direktorat Jendral Pajak yang mencakup semua kantor pelayanan pajak. Sikap pelayanan yang harus diberikan secara maksimal oleh seluruh instansi pemerintah kepada masyarakat wajib pajak agar wajib pajak merasa dilayani oleh pemerintah. Untuk itu, aparat negara harus mengupayakan tingkat pelayanan yang memuaskan dengan lebih baik. Dengan adanya pelayanan pajak yang baik yang diberikan oleh petugas pajak, diharapkan bukan hanya kepuasan wajib pajak yang tercapai tetapi juga dapat memancing wajib pajak untuk sadar dan patuh dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga nanti penerimaan pajak akan meningkatkan sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban wajib pajak (responden) melalui daftar pertanyaan (kuisisioner). Penyebaran dilakukan dengan *convenient sampling* tanpa pilih, yaitu diberikan kepada 100 wajib pajak orang pribadi yang datang ke KPP Pratama Wonosari saat penelitian dilakukan. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana, yang menganalisis adakah pengaruh antara kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas layanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak. Pengaruh yang ada adalah sebesar 50% dan selebihnya sebesar 50% ditentukan oleh faktor lain.

Kata kunci : Kualitas layanan, kepuasan wajib pajak.