

RICARDIAN APRIANTI S. NAIBOBE

by UNITRI Press

Submission date: 20-Jun-2023 11:01AM (UTC+0700)

Submission ID: 1994649403

File name: RICARDIAN_APRIANTI_S._NAIBOBE.docx (80.05K)

Word count: 953

Character count: 6380

1
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR PAJAK
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMENUHI KEWAJIBAN MENGISI DAN MENYAMPAIKAN
SPT PPH 21 ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA MALANG UTARA)**

SKRIPSI



OLEH:

RICARDIAN A.S. NAIBOBE

NIM. 2018110053

4
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi**

MALANG

2023

RINGKASAN

Ketika bisnis mampu menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan klien mereka, mereka dikatakan berkualitas tinggi. Semua aspek kemampuan layanan untuk memenuhi tuntutan dan harapan pelanggannya disebut sebagai kualitasnya. Hal ini akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk pengajuan dan penyampaian SPT, apabila wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kebahagiaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kantor Layanan Pajak Malang Utara menawarkan layanan yang terintegrasi, menjalankan kewajibannya dengan jujur dan andal, menggunakan sistem operasional yang terorganisir, mendukung fasilitas, dan menawarkan kenyamanan kepada kliennya. Dukungan edukasi KPP Malang Utara juga sangat bermanfaat dan membantu wajib pajak memahami tugasnya sebagai wajib pajak, termasuk cara mengisi dan menyampaikan formulir PPh orang pribadi 21.

Klien cukup senang dengan layanan yang ditawarkan dan partisipasi mereka sebagai hasil dari aksesibilitas dan kelimpahan mereka. Menjaga hubungan dengan pelanggan dan memastikan bahwa setiap Wajib Pajak selalu mematuhi, melengkapi, dan mengajukan formulir pajak PPh 21 orang pribadi menjadi fokus yang tinggi. Kepuasan wajib pajak Kantor Layanan Pajak Pratama Malang Utara berdampak positif dan signifikan terhadap layanan Kantor Layanan Pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, SPT PPh 21.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu jasa dianggap berkualitas tinggi jika mampu menawarkan barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Kapasitas pelayanan didefinisikan menjadi segala objek yang berkaitan dengan kepuasan tuntutan dan harapan pelanggan. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tugas pajaknya, termasuk pengajuan dan penyelesaian SPT, akan tergantung pada apakah wajib pajak senang dengan layanan yang ditawarkan.

Kantor pelayanan pajak memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sebagai bagian dari tanggung jawabnya sebagai pelayanan publik, yaitu kepada wajib pajak yang berhutang uang negara. Agar wajib pajak dapat secara efektif memenuhi tanggung jawab perpajakannya, KPP dan fiskusnya harus memberikan pelayanan yang baik agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban dapat berfungsi dengan lancar, yang kemudian dapat meningkatkan penerimaan negara dari pajak. Tujuan utama dari layanan yang luar biasa adalah kepuasan. Perangkat layanan apapun dengan demikian harus memuaskan kliennya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai jika peralatan layanan mampu mengenali kebutuhan pelanggan setelah mengetahui siapa mereka.

Layanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi dikatakan memiliki kualitas layanan yang tinggi, yaitu situasi dinamis yang melibatkan masyarakat, produsen, dan lingkungannya. Layanan dianggap berkualitas tinggi jika mereka dapat menyediakan barang dan jasa yang memenuhi permintaan dan harapan pelanggan mereka. Kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang

berhubungan dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan pengguna jasa. Apabila wajib pajak berkenan dengan jasa yang ditawarkan, maka akan berdampak pada kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk pengajuan dan penyampaian SPT.

Untuk menjaga kepuasan wajib pajak tetap tinggi, diperlukan peningkatan kualitas layanan yang konstan. Kapasitas unit layanan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak juga harus menjadi pertimbangan saat menerapkan inovasi layanan. Sebagai konsekuensinya, upaya evaluasi kepuasan wajib pajak yang hasilnya dijadikan masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan, tidak dapat diisolasi dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, langkah-langkah harus dieksplorasi untuk memastikan bahwa masyarakat wajib pajak menerima layanan yang sangat baik.

Salah satu layanan yang ditawarkan oleh fiskus kepada wajib pajak adalah pengajuan dan penyampaian SPT. Setiap wajib pajak wajib mengisi SPT dengan benar, menyeluruh, dan jelas serta segera menyampaikannya kepada KPP. SPT tahunan harus diajukan selambat-lambatnya tiga bulan setelah akhir tahun pajak dan SPT triwulanan selambat-lambatnya 20 hari setelah akhir masa pajak. Perceived ease dan perceived ease of use memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan wajib pajak sehubungan dengan penggunaan SPT, menurut penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan variabel penggunaan internet berpengaruh namun tidak signifikan (Dharmawan, 2013)

Untuk mengelola pertumbuhan ekonomi, pajak merupakan komponen kunci dari kebijakan fiskal. Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan mengawasi kegiatan ekonomi swasta selain menjadi sumber utama pendapatan pemerintah (anggaran). Secara strategis mendukung operasi anggaran pemerintah adalah pendapatan pajak. Pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak tanah konstruksi, dan pungutan lainnya adalah sumber penerimaan pajak.

Keberhasilan atau kegagalan tindakan pemungutan dan pemungutan pajak sebagian besar didasarkan pada wajib pajak. Dengan demikian keberadaannya harus diberi penghormatan tertinggi, termasuk layanan terbaik, pemenuhan keinginannya untuk kenyamanan, dan jaminan legalitasnya.

Faktanya, banyak wajib pajak berpikir mereka menghadapi tantangan ketika memanfaatkan layanan yang disediakan oleh sistem pajak, termasuk anggota staf yang lambat, tidak membantu, dan membingungkan, waktu tunggu yang lama, kantor dan layanan yang tidak nyaman, fasilitas di bawah standar, dan masalah lain yang menyebabkan keluhan dan membuat wajib pajak enggan mematuhi kewajiban pajak mereka. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang coba dibenahi oleh penelitian ini antara lain: Bagaimana Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pengajuan dan Penyampaian SPT PPh 21 di KPP Pratama Malang Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan hubungan antara kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan aparatur perpajakan dengan kepuasan wajib pajak dalam mengisi dan menyerahkan formulir SPT PPh 21 di KPP Pratama Malang Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penulisan karya ini dapat membantu beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti

memperluas keahlian dan pengetahuan peneliti tentang pajak secara umum dan layanan pajak, khususnya yang berkaitan dengan pengisian dan pengajuan SPT. Meningkatkan ruang lingkup pemikiran peneliti saat mengkaji kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan aparatur pajak.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat membawa informasi ke bidang akuntansi dan berfungsi sebagai kajian lebih lanjut mengenai dampak kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam menyelesaikan dan menyampaikan SPT PPh 21 orang pribadi.

RICARDIAN APRIANTI S. NAIBOBE

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	9%
2	repositori.uma.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
4	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	1%
5	www.coursehero.com Internet Source	1%
6	Submitted to Trisakti University Student Paper	1%
7	www.proskripsi.com Internet Source	1%
8	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
9	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%

10	repository.unsri.ac.id Internet Source	1 %
11	repository.unwmataram.ac.id Internet Source	1 %
12	www.samsung.com Internet Source	1 %
13	www.scribd.com Internet Source	1 %
14	Yotasa Raidah Khairiyah, Muhammad Heru Akhmadi. "STUDI KUALITATIF : DAMPAK KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK USAHA KECIL DAN MENENGAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DAN PENERIMAAN NEGARA", JURNAL MANAJEMEN KEUANGAN PUBLIK, 2019 Publication	1 %
15	www.slideshare.net Internet Source	1 %
16	repository.stiesia.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

RICARDIAN APRIANTI S. NAIBOBE

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6
