

Gambaran kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Wajib Pajak Besar Dua = Service quality feature and tax compliance to KPP Large Tax Payer Two

Purba, Kelemensius, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=116588&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam rangka mensukseskan program pengawasan 100 Wajib Pajak terbesar dan Knowing Your Taxpayers, pimpinan DJP menginstruksikan untuk melakukan pelayanan dan pengawasan secara intensif terhadap 100 Wajib Pajak terbesar di masing-masing KPP. Konsep ini merupakan cikal bakal munculnya fungsi Account Representative di KPP Wajib Pajak Besar. Oleh karena itu dalam pembentukan Kanwil dan KPP WP Besar pada tahun 2002, Sistem Informasi Pajak dikembangkan menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang berbasis struktur organisasi berdasarkan fungsi.

Membentuk Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar di dalam organisasi DJP untuk mengadministrasikan sejumlah kecil wajib pajak yang secara kolektif memberikan sumbangan penerimaan terbesar. Sejak mulai beroperasi pada tanggal 9 September 2002, Kanwil dan KPP WP Besar telah diberi tugas untuk mengamankan penerimaan pajak 18,31% dari penerimaan pajak nasional, sementara untuk tahun 2003 sebesar 20,98% dari penerimaan pajak nasional, dan dalam tahun 2004 direncanakan sebesar 23,36% dari penerimaan pajak nasional. Dalam perkembangannya, Kanwil dan KPP WP Besar selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para Wajib Pajak sekaligus melakukan pengawasan atas kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Secara kuantitatif, hasil pelayanan dan pengawasan tersebut tercermin dari persentase pertumbuhan penerimaan pajak, yakni selama tahun 2003 tumbuh sebesar 32% dibanding tahun 2002.

Dalam kerangka penyediaan layanan, Roth (1987: 36) menjelaskan bahwa pelayanan-pelayanan yang disediakan pada publik baik diwujudkan dalam bentuk barang maupun jasa. Pemerintah dalam hal ini berperan dalam pengaturan dan pembuatan regulasi yang bertujuan untuk mengatur aktivitas pelayanan barang dan jasa kepada individu maupun kelompok yang berhak menerima pelayanan tersebut. Selain regulasi dan pengaturan, pemerintah berfungsi menyediakan jasa layanan bagi masyarakat pengguna.

Kepatuhan pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan perpajakan. Kepatuhan yang diharapkan adalah kepatuhan yang sukarela bukan kepatuhan yang dipaksakan. Untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak diperlukannya keadilan dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan dan pelayanan yang baik dan cepat terhadap wajib pajak (Bird: 1992: 275).

Berdasarkan uraian di atas, maka terdapat penyesuaian terhadap sistem dan pelayanan yang baru pada KPP Wajib Pajak Besar dua serta sejauh mana pengaruh kualitas Pelayanan Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Tujuan penelitian ini yaitu menjelaskan dan menguraikan sistem pemungutan pajak dengan menggunakan sistem pelayanan yang profesional dan mengetahui sejauhmana pengaruh antara Pelayanan Pajak dengan

kepatuhan wajib Pajak. Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah metode analisis regresi sederhana, Analisis yang dilakukan bersifat analisis kuantitatif.

Dari analisis diketahui dalam mengukur hubungan antara pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak, digunakan analisis korelasi Pearson. Data hasil penelitian hubungan adalah sebesar 0.799. Hal ini mengartikan terdapat hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak. Sebesar 0.201 disebabkan oleh faktor-faktor lain diantaranya pemeriksaan, kebijakan dan pertumbuhan ekonomi.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan (korelasi) yang positif antara pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan kepatuhan Wajib Pajak. hal ini terlihat dari koefisien korelasi sebesar sebesar 0,290. Rekomendasi dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, maka dibutuhkan peningkatan pelayanan pajak. Hal ini akan membuat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak semakin meningkat.

<hr>

In successful program of observing 100 of the largest Taxpayer and Knowing Your Tax payers, DJP leader instructs to serve and observe intensively to 100 of the largest Taxpayer in each KPP. The concept is a basis of appearance of Account Representative function in KPP Large Tax Payer. Therefore, in forming District Office and KPP Large Tax Payer in 2002, Tax Information System is developed becoming an Integrated Tax Administration System (SAPT) which basis is organization structure based on its function.

Forming the District Office and KPP Large Tax Payer in organization of DJP to administrative a small amount of taxpayer collectively gives the biggest revenue donation. Since the operation begun in September, 9th 2002, District Office and KPP Large Tax Payer have been given a duty to safety tax revenue of 18.31% of national tax revenue, while in 2003 was 20.98% from national tax revenue, and in 2004 planned to be 23.36% from national tax revenue. In its growing, District Office and KPP Large Tax Payer always give the best service to Tax Payer altogether with observing on obedience fulfillment of tax duty. In Quantities, the result of service and observation showed by tax growing revenue percentage, it is along 2003 grew up to reach 32% compared with 2002.

In the frame of service providing, Roth (1987:36) explained that services providing to public whether in products or services. The government in this case, is taking a role on regulating and making regulation to manage service activity of products and services to individual or group who have rights to the service. Besides rules and regulation, government function is to serve services to society as user.

Tax obedience is an action of duty to pay and report the liability tax according to taxation. Obedience, which is hoped, is voluntary compliance not compulsory compliance. To improve voluntary compliance of Tax Payer is needed a fairness and an openness in applying tax regulation, simplification of rules and tax procedures good governance of service and quick to tax payer (Bird: 1992: 274-275).

Based on the above explanation, then there is an adjustment of system and new service to KPP Large Tax Payer Two and how further is influences of Tax Service quality with Tax Payer obedience.

The aim of research is to explain and breaking down the tax charging system through professional service system and to know how further is the influences between Tax Service and Tax Payer obedience. While research method used in writing the thesis is simple regression analysis method, Analysis characteristic is Quantitative analysis.

From the analysis is known that measuring relation of Tax Service to Tax Payer obedience is used Pearson correlation analysis. Relation research result data is 0.799. It shows that there is a strong relation between service and Taxpayer obedience of 0.201 be caused of other factors such as examining, policy, and economic growth.

Summary of the research is an existing positive correlation between services of Motor Vehicle Tax and Tax Payer obedience; it is shown by correlation coefficient of 0.290.

Recommendation of the research is to improve Tax Payer obedience; therefore, tax service improvement is needed. This case will make Tax Payer obedience more increasing to pay tax.