

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Pratama Semarang Selatan)

NURUL AULIYA ULFA

(Pembimbing : Dr St. Dwiarso Utomo, SE,M.Kom,Akt,CA)

Akuntansi - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 212201202101@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam pemenuhan kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan dapat menimbulkan kepuasan kepada wajib pajak. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan buruk akan dapat menimbulkan ketidakpuasan kepada wajib pajak yang nantinya akan berdampak pada tidak patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu wujud fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Populasi penelitian merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan sebanyak 16.626. Sampel yang diambil hanya 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling method, dengan menggunakan rumus Slovin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wujud fisik dan keandalan secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan ketanggapan, jaminan dan empati secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

Kata Kunci : wujud fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan kepuasan wajib pajak.

The Influence of Service Quality on Taxpayer Satisfaction (Study on the Object of Tax Income in KPP Pratama South Semarang)

NURUL AULIYA ULFA

(Lecturer : Dr St. Dwiarso Utomo, SE,M.Kom,Akt,CA)
*Bachelor of Accounting - S1, Faculty of Economy & Business,
DINUS University
www.dinus.ac.id
Email : 212201202101@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

The service quality is very important in taxpayer satisfaction. The good of service quality will causes satisfaction to taxpayers. In contrast when the service quality is bad will causes dissatisfaction to taxpayers and it will impact on disobedient of the taxpayers in carrying out the tax obligation. The purpose of this research is examining the influence of service quality on taxpayer satisfaction. The service quality consist of five dimensions that is tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research population is individual taxpayers listed on KPP Pratama South Semarang as many as 16.626. Samples taken are only 100 respondents. This research is using accidental sampling method as a sample collection technique, by using Slovin formula.

The result of this research shows that tangibles and reliability are significantly do not effect the taxpayer satisfaction, while responsiveness, assurance and empathy are significantly effect on the taxpayer satisfaction.

Keyword : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and taxpayer satisfaction.