

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Bono Iman Pranoto

Abstrak

Penelitian ini dilakukan karena Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi pemerintah yang memiliki tugas untuk menghimpun dana masyarakat melalui Pajak sangat tergantung dari setoran pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak. Sehingga Direktorat Jenderal Pajak harus memberikan semua yang terbaik agar Wajib Pajak dapat menyampaikan kewajiban perpajakannya secara benar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah melalui kuesioner terhadap sampel pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu yang berjumlah 60 Orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-Masing variable Kualitas pelayanan (X_1), Budaya Organisasi(X_2) dan Kepuasan Wajib Pajak (X_3) sebagai variable bebas berhubungan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Sebagai variable terikat. Hasil penelitian juga menunjukkan Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi dan Kepuasan Wajib Pajak berhubungan signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Disarankan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu agar semakin meningkatkan segala sesuatu yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak dan pada akhirnya akan tercapai penerimaan pajak yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, Kepuasan Wajib Pajak

***The Effect of Service Quality And Corporate Culture Toward Tax Payer Satisfaction and The Implication Toward Taxpayer Compliance
(Case Study At Setiabudi Satu Tax Office)***

Bono Iman Pranoto

Abstract

This study is conducted because Directorate General of Taxes has a duty to collect tax from people depend on deposit of tax who paid from Taxpayer. So Directorate General of Taxes has gives the best in order Taxpayer could give their obligation in taxation as a true and according to regulation . The purpose of this study was to analyze “The Effect of Service Quality And Corporate Culture Toward Taxpayer Satisfaction and The Implication Toward Taxpayer Compliance. Questionnaire is utilized as a research method in this study, which is collected from 60 sample of Taxpayer at Setiabudi Satu Tax Office. The result of this research showing that each variable of Service Quality (X_1), Corporate Culture (X_2), and Taxpayer Satisfaction (X_3) as the independent variables is significantly related to Taxpayer Compliance (Y) as the dependent variable. It also reveals that Service Quality (X_1), Corporate Culture (X_2), and Taxpayer Satisfaction (X_3) are simultaneously and significantly connected to Taxpayer Compliance (Y). Suggested to Setiabudi Satu Tax Office in order to increase all the things connecting with Taxpayer Compliance, and finally the target of tax revenue will reached.

***Keyword : Taxpayer Compliance, Service Quality, Corporate Cultur
Taxpayer Satisfaction***