

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi
Program Studi S-1 Akuntansi
2016

Dina Ayu Febrianti
121.2012.068

Pengaruh Pelayanan Aparatur Pajak dan Penerapan *Self Assessment System* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Penelitian Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)

Uraian Abstrak

Kepuasan adalah salah satu kebutuhan manusia yang harus dipenuhi. Kepuasan Wajib Pajak adalah respon Wajib Pajak baik berupa perasaan senang atau kecewa atas pelayanan perpajakan yang telah diberikan. Kepuasan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan sebelum Pemerintah atau DJP memperhatikan kepatuhan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak dapat diperoleh dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, misalnya melakukan beberapa inovasi dalam bidang pelayanan, salah satunya dengan melakukan pelayanan prima. Bentuk pelayanan kepada masyarakat dari DJP yaitu dari sistem pemungutan pajak, dimana sejak tahun 1984, Indonesia menganut *self assessment system* untuk memberikan keyakinan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi setiap kewajiban pajak, termasuk menghitung, membayar pajak, dan melaporkan sejumlah pajak terutang. Beberapa inovasi dalam bidang pelayanan untuk masyarakat dilakukan agar dapat mencapai kepuasan Wajib Pajak, jika kepuasan Wajib Pajak dapat dicapai, maka loyalitas kepada kantor pajak akan terpenuhi sehingga Wajib Pajak akan dengan senang hati untuk memenuhi setiap kewajiban perpajakan dan tujuan DJP akan tercapai.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *eksplanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* dengan total sampel sebanyak 50 responden. Analisis yang digunakan adalah uji hipotesis, dengan metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan antara pelayanan aparatur pajak dan penerapan *self assessment system* secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci : Pelayanan, *Self Assessment* Sistem, Kepuasan Wajib Pajak