UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis kualitas pelayanan dan tingkat penerimaan pajak pada kantor bersama samsat Kabupaten Gorontalo
HASNI, Mira, Eko Suwardi, M.Sc., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Kualitas pelayanan kepada wajib pajak berpengaruh positif terhadap wajib pajak dalam melunasi pajak kendaraan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 5 (lima) dimensi yaitu Reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan penampilan fisik (*tangibles*).

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti faktor penentu kualitas pelayanan yakni reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan penampilan fisik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak melunasi pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Gorontalo.

Untuk menentukan tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak, studi ini menggunakan diagram kartesius. Diagram ini dapat menentukan tingkat kepuasan dari segi reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan penampilan fisik. Jumlah responden yang digunakan untuk analisis ini sebanyak 100 orang wajib pajak. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan pengukuran variabel menggunakan skala likert yang dimodifikasi. Untuk penelitian digunakan skala lima.

Dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, maka perlu dibenahi dimensi penentu kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan tingkat layanan yang lebih memuaskan dan pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak.

Tingkat kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan pajak. Akan tetapi tidak signifikan terhadap penerimaan pajak, hal ini dapat dilihat pada realisasi jumlah tunggakan kendaraan bermotor yang dari tahun ke tahun terus meningkat.

Kata-kata kunci: kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, peningkatan penerimaan

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis kualitas pelayanan dan tingkat penerimaan pajak pada kantor bersama samsat Kabupaten Gorontalo
HASNI, Mira, Eko Suwardi, M.Sc., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Quality services to taxpayers positive effect on tax payers to settle their car tax. Service quality is influenced by 5 (five) dimensions of Reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy) and physical appearance (tangibles).

The purpose of this study was to obtain evidence of determinants of service quality is reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical appearance affect the satisfaction level of taxpayers paying taxes on motor vehicles SAMSAT Kabupaten Gorontalo.

To determine the level of service quality to satisfaction of taxpayers, this study uses Cartesian diagram. This diagram can determine the level of satisfaction in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical appearance. The number of respondents used for this analysis as many as 100 people taxpayer. Data was collected using questionnaires and measuring variables using a modified Likert scale. To study used a scale of five ..

In order to improve service to the satisfaction of taxpayers, it needs to be addressed critical dimensions of service quality in order to provide a more satisfactory level of service and will eventually increase tax revenues.

With the satisfaction of taxpayers, so that a positive influence on quality of service, but does not influence management to increase tax revenue because when seen from the increase in the amount of arrears of motor vehicles from one year to continue to rise.

Key words: motor vehicle taxpayer satisfaction, increased revenue