

ABSTRAK

ANALISIS PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PETUGAS PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Ujung Perak Kota Surabaya)

Ch. Pramestika Ria Permatasari
NIM:022114157
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2009

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi antara wajib pajak yang patuh dan wajib pajak yang tidak patuh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pajak Kota Surabaya. Latar belakang penelitian ini adalah bahwa persepsi yang positif terhadap petugas pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, dan kepatuhan tersebut akan berpengaruh pada tingkat penerimaan pajak.

Jenis penelitian adalah studi kasus. Data diperoleh dengan melakukan wawancara dan survei dengan instrumen kuisioner. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis validitas dengan menggunakan rumus koefisien korelasi product moment dari Pearson dan analisis Reliabilitas, sedangkan dalam mengukur dan menganalisis persepsi wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak digunakan Skala Likert.

Hasil pengujian reliabilitas menggunakan koefisien Spearman Brown sebesar 0,842 pada kuisioner bagian kriteria Wajib Pajak dan sebesar 0,786 pada kuisioner bagian persepsi petugas pajak. Hasil lebih dari 0,7 dari masing-masing faktor menjelaskan bahwa kuisioner sudah reliabel. Dari hasil output uji beda dengan menggunakan independent sample t-test, terlihat t hitung dengan varians yang sama adalah 2,532. Dengan derajat kepercayaan sebesar 95% untuk uji dua sisi, maka t-tabelnya adalah sebesar 2,024. Terlihat bahwa t hitung > t tabel ($2,532 > 2,024$). Dengan kondisi demikian, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berdasarkan perhitungan, diperoleh rata-rata yang cukup berbeda diantara kedua sample. WP patuh mempunyai rata-rata sebesar 31,48 sedangkan WP tidak patuh memiliki rata-rata 28,07. Perbedaan rata-rata dua kelompok ini sebesar 0,508 yang berarti perbedaan ini signifikan sehingga kedua kelompok Wajib Pajak memiliki perbedaan persepsi terhadap petugas pajak.

ABSTRACT

The aim of this study is to test the perception which differentiate compliant tax payer with non-compliant tax payer towards the tax officers services in Surabaya area. The positive perception towards tax officers is an efficient way to increase the role of the tax as a main source of government revenue.

This study was a case study. This study obtained the data by interviewing and survey with questionnaires as an instrument. The data analysis technique of this study was Validity Analysis using the coefficient correlation of product moment from Pearson and Reliability Analysis. To measure and analyse the perception towards tax officers services, the writer uses Likert Scale.

From the analysis, the writer found that there was a difference between compliant tax payer and non-compliant tax payer. The compliant tax payer average is 31,48 and non-compliant tax payer average is 28,07. The hypotheses used t-table of 2,024. The result of t-calculated was 2,532 meaning that $t\text{-calculated} > t\text{-table}$, it means there is a significant difference perception between compliant tax payer and non-compliant tax payer.