Perpustakaan Universitas Indonesia >> UI - Tesis (Membership)

Pelayanan prima perpajakan : Studi kasus Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta)

Ratnasari

Deskripsi Dokumen: http://lib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=81130&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan prima perpajakan merupakan sasaran perbaikan kualitas pelayanan perpajakan oleh karena kualitas pelayanan perpajakan merupakan masalah yang sangat perlu untuk mendapatkan perhatian yang serius.

Atas dasar itu maka ide dalam tesis ini secara teoritis ditujukan untuk perbaikan kualitas pelayanan ke arah pelayanan prima perpajakan sehingga harapan Wajib Pajak dapat terpenuhi. Untuk itu telah dibahas dalam tinjauan pustaka, berbagai konsep strategi pelayanan dan berbagai faktor pendukungnya. Adapun variabel pelayanan dimaksud meliputi variabel harga diri, variabel pemenuhan harapan secara berlebrlnan, variabel pembenahan, variabel visi, variabel perbaikan, variabel perhatian/penyayang, dan terakhir variabel pemberdayaan.

Untuk memperkuat analisis tesis ini, telah dilakukan penelitian lapangan dengan menyebarkan daftar kuesioner menggunakan metode sampling secara purposive baik terhadap Wajib Pajak maupun pegawai pajak.

Dari hasil penelitian di lapangan diperoleh temuan yang pada garis besarnya adalah para pegawai pajak dalam memberikan pelayanan perpajakan telah didasari oleh rasa bangga atas pekerjaannya walaupun fasilitas fisik lingkungan kerjanya masih belum memadai, ternyata menurut Wajib Pajak kualitas pelayanan perpajakan pada umunmya "biases" dengan kata lain tidak jelek tetapi juga belum dapat dikatakan baik. Untuk itu Kantor Pelayanan Pajak terbuka terhadap keluhan Wajib Pajak, namun penanganannya masih sangat lambat dan kualitasnya masih belum memuaskan karena belum adanya bagian yang khusus menangani masalah keluhan Wajib Pajak. Sedangkan usaha perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak lebih dititikberatkan pada visi kurang menekankan pada perbaikan dari segi struktural dan operasional Dari segi penerapan teknologi maju masih belum sepenuhnya dilakukan di samping itu pengetahuan pegawai pajak tentang pelayanan perpajakan masih kurang.

Atas dasar temuan-temuan tersebut disarankan usul perbaikan pelayanan antara lain perbaikan fasilitas fisik lingkungan kerja, penanganan keluhan Wajib Pajak yang lebih responsif, penerapan teknologi maju dari berbagai jenis pelayanan perpajakan, penyebarluasan informasi sistem dan prosedur untuk mempermudah pemahaman Wajib Pajak dan peningkatan pengetahuan para pegawai pajak khususnya pelayanan perpajakan.