

ABSTRAK

Perbedaan Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Account Representatif Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang

Oleh : Utari Resdina

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perbedaan Persepsi Dan Harapan Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan *Account Representatif* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner di wilayah Kota Padang. Penelitian ini termasuk jenis penelitian komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Padang yang terdaftar di KPP Pratama Padang per tanggal 31 Desember 2014 yang berjumlah 13.024 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* setelah sebelumnya menggunakan rumus slovin dalam menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Sehingga terdapat 100 responden dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan wajib pajak tentang kualitas pelayanan dalam hal *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) yang diukur melalui uji *pair sample T test*. Kesimpulan tersebut diperoleh karena nilai signifikansi pada uji *pair sample T test* untuk kualitas pelayanan dalam hal *assurance* (jaminan) sebesar $0,000 < 0,05$, *reliability* (keandalan) sebesar $0,048 < 0,05$, *tangibles* (bukti fisik) sebesar $0,017 < 0,05$, *emphaty* (empati) sebesar $0,010 < 0,05$, dan *responsiveness* (daya tanggap) sebesar $0,000 < 0,05$.

Hasil pengujian *Importance-Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa pada kuadran A indikatornya adalah langsung tanggap dan mencari solusi ketika wajib pajak mengemukakan masalah, yang berarti indikator tersebut berada pada level tingkatan daya tanggap. Pada kuadran B indikatornya adalah pelayanan pajak harus dilakukan secara efektif dan efisien. Indikator ini merupakan bagian dari indikator keandalan yang musti dipertahankan. Pada kuadran C indikatornya adalah seragam AR sesuai dengan peraturan dan rapi. Ketidakrapian dalam berpakaian mesti diperbaiki walaupun sudah terlihat baik. indikator yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen sehingga pihak pajak tidak terlalu memprioritaskan faktor tersebut. Pada kuadran D indikatornya adalah AR bersikap sopan dalam melayani WP. Sopan santun dalam pelayanan pajak tidak diperlukan melainkan sifat kekeluargaan yang mesti diperlihatkan atau ditonjolkan.