ABSTRAK

Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Badan di Kota Padang).

Oleh : Poppy Veone Helsya/2014

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak.

Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan di Kota Padang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang per tanggal 31 Desember 2012. Sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling* sehingga diperoleh 238 Wajib Pajak Badan sampel. Berdasarkan hasil analisis dengan uji-t yaitu dengan *paired sample t-test* dengan tingkat signifikansi 0,05 maka hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang. Oleh karena itu, hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima, dimana nilai sig 0,000 < 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yaitu: 1) Bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang untuk dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan, baik itu dalam hal wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, 2) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang serupa di berbagai kawasan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas dan dengan melibatkan lebih banyak variabel penelitian selain yang telah dikaji dalam penelitian ini, 3) Kepada pemeriksa pajak hendaknya dapat meningkatkan lagi pelayanannya terhadap Wajib Pajak Badan dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat dari harapan yang besar dari para Wajib Pajak Badan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemeriksa pajak. Hal ini juga terlihat dari besarnya kesenjangan antara harapan dan persepsi menurut wajib pajak.