

PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

Listiawati

Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Pekalongan

*e-mail: Lilid548@gmail.com

ABSTRACT

Individual consistency in paying levies is a commitment that must be made by every resident, both individuals and corporations. The nature of the assessment administration in offering types of assistance to meet citizens as far as the disposition given to citizens affects public trust in the framework of tasks in general, especially serving citizens and can be expected both directly and on the web, not only the administration provided by the responsible authority. However, the position in the payment assessment is also very mandatory to influence citizens.

Keyword: Service Quality, Public Trust, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Biaya juga berarti gaji negara yang akan dikembalikan kepada masyarakat umum sebagai kantor terbuka. Namun, banyak orang tidak akrab dengannya. Individu perlu mengetahui pekerjaan penilaian informasi yang tepat. Hal ini penting untuk kemajuan pengeluaran di Indonesia. Kewaspadaan warga dalam membayar pengeluaran sangat baik ketika akan mempengaruhi tinggi rendahnya konsistensi tugas. Konsistensi biaya yang juga disebut Konsistensi Tugas memiliki arti penting kondisi optimal bagi seorang warga negara untuk menyetujui pedoman biaya dan selanjutnya melaporkan pembayarannya secara tepat dan benar. Konsistensi muatan dapat dicirikan sebagai keadaan warga negara yang memenuhi dan melaksanakan semua kebebasan dan komitmen kewajiban, baik konsistensi konvensional maupun konsistensi material. (Harinuridin, 2009:97)

Arti lainnya dari konsistensi dengan tuntutan mengandung arti kewajiban untuk menyelesaikan sesuatu atau pengaturan undang-undang yang diwajibkan dan dilaksanakan. Ini secara tegas diidentifikasi dengan hukum pengeluaran terkait. (Kiryanto, 2000). Kualitas administrasi berarti kesan klien tentang prevalensi bantuan. Secara keseluruhan, dengan asumsi bahwa bantuan yang diterima atau dilihat sesuai dengan apa yang diharapkan klien, sifat administrasi dianggap baik dan dapat diterima. Bagaimanapun, sebenarnya, dengan asumsi bantuan yang didapat lebih rendah selama diperlukan, sifat administrasinya dianggap mengerikan. Kualitas administrasi harus dimulai dari kebutuhan klien dan diakhiri dengan reaksi klien. (Monica Maria & Mohamad Yusak Anshori, 2013).

Kualitas bantuan yang baik juga akan berdampak baik bagi organisasi karena akan menjadi klien yang setia dan memberikan manfaat bagi organisasi.(Alfi Syahri Lubis & Nur Rahmah Andayani, 2017). Pandangan yang lebih luas tentang konsistensi penilaian memerlukan tingkat keaslian tertentu, informasi pengeluaran yang memadai dan kemampuan untuk menggunakan informasi ini, kesempurnaan, ketepatan, dan catatan yang memuaskan untuk menyelesaikan formulir pemerintah dan dokumentasi tugas terkait. Sudut pandang yang bertentangan tentang konsistensi biaya dikomunikasikan oleh Allingham dan Sandmo, di mana konsistensi biaya digambarkan sebagai masalah "mengumumkan pembayaran nyata" dan juga terungkap bahwa demonstrasi menyetujui pengumpulan pajak ditentukan oleh keadaan di mana warga negara harus menyelesaikannya. pada pilihan dalam kerentanan, untuk lebih spesifik apakah warga akan menghargai biaya dana cadangan karena mereka melaporkan gaji yang lebih rendah daripada yang sebenarnya atau perlu membayar biaya atas pembayaran yang tidak dilaporkan untuk ditolak dengan jumlah yang lebih penting daripada jumlah yang seharusnya mereka bayar Dengan asumsi semua pembayaran telah dirasakan pada kesempatan yang sempurna.(Christian Candrahadi Sandyputra & Muh. Nurkhamid, 2017).

PEMBAHASAN

A. Kualitas pelayanan pajak

Sifat administrasi adalah semua administrasi diberikan kepada tingkat yang paling ekstrim dan paling ideal untuk individu dengan tujuan untuk selalu menjaga kenyamanan dan pemenuhan warga dalam lingkungan kerja administrasi tugas dan melakukan sesuai undang-undang. Dengan asumsi bahwa sifat administrasi diberikan secara tepat, warga akan merasa hebat dan tingkat konsistensi dalam membayar biaya akan meningkat. (Susmita, Putu Rara & Supadmi, 2016). Dari Boediono (2003), dijelaskan bahwa: Administrasi kepada klien dianggap bernilai jika memenuhi atau melampaui asumsi klien, atau semakin kecil jarak antara jaminan yang memuaskan dengan menggunakan asumsi klien semakin mendekati kualitas. Istilah kualitas memiliki banyak definisi yang tidak bersamaan dan berfluktuasi dari yang biasa hingga yang lebih penting. Makna tradisional awal nilai sebagian besar menggambarkan atribut individu dari awal item, misalnya:

- 1) (eksekusi)
- 2) Dependability (kualitas tak tergoyahkan)
- 3) mudah digunakan (usability)
- 4) merasa, dll (Sinambela,2008)

Berkenaan dengan definisi esensial tersebut, dinyatakan bahwa metode kualitas semua yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan klien (addressing requirements of clients). Dalam hal bantuan yang didapat atau dilihat sesuai dengan yang dibutuhkan, maka pada saat itu, sifat administrasi dipandang besar dan memuaskan. Jika bantuan tersebut melampaui asumsi klien, maka kualitas bantuan tersebut dianggap luar biasa. Namun, dengan anggapan bahwa bantuan yang didapat dan dirasakan warga lebih rendah dari yang dibutuhkan, maka sifat administrasinya bergantung pada kesiapan Panglima Besar untuk memenuhi asumsi klien secara andal (Rachmadi, 2014).

Mengingat (Parasuraman et al., 1998), merekomendasikan 5 (lima) aspek yang digunakan untuk mengevaluasi sifat administrasi yang diberikan, khususnya:

1. Bukti Nyata (Substansial) yang mengidentifikasi dengan kantor yang sebenarnya, peralatan dan bahan yang digunakan oleh spesialis tugas , seperti kehadiran otoritas biaya.
2. Keandalan (Kualitas tak tergoyahkan) kapasitas otoritas pengeluaran untuk menawarkan dukungan yang responsif dan ideal kepada klien, bantuan yang hati-hati sejak awal tanpa melakukan kesalahan apa pun dan menawarkan hasil bantuan yang stabil saat disetujui.
3. (Responsiveness) adalah ketanggapan mengenai kapasitas dan kemampuan otoritas tugas untuk membantu penilaian dan bereaksi terhadap biaya, serta menjelaskan kapan administrasi akan diberikan secara rutin. cepat.
4. Jaminan dan Kepastian (Konfirmasi), khususnya perkembangan agama dan perasaan bahwa segala sesuatunya baik dari pembebanan terhadap penguasa yang berwenang. Jaminan dapat dicirikan bahwa spesialis biaya dapat diandalkan dan memiliki informasi dan kemampuan yang diperlukan untuk mengelola permintaan dan masalah biaya.
5. Simpati menyiratkan bahwa otoritas muatan memahami hambatan untuk membebani dan bertindak berdasarkan keprihatinan yang sah bagi warga negara, seperti halnya berfokus pada pertanyaan tuduhan yang dialami oleh warga negara.

B. Kepatuhan harus pajak

Seperti yang ditunjukkan oleh (Ismawan, 2001), standar organisasi pengeluaran yang diakui secara umum menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai berarti konsistensi yang disengaja. Konsistensi yang disengaja adalah dasar dari kerangka penilaian diri di mana warga negara bertanggung jawab untuk menetapkan komitmen penilaian mereka sendiri dan kemudian secara tepat dan tanpa cela ketika menutupi dan mengungkapkan tuduhan. Sesuai dengan konsistensi muatan seperti yang diusulkan oleh Norman D. Nowak, itu berubah

menjadi "lingkungan" konsistensi dan peningkatan kepuasan. komitmen biaya tercermin dalam keadaan (Devano, 2006) sebagai berikut:

- a. Warga memahami atau mencoba untuk melihat semua pengaturan undang-undang dan pedoman pengeluaran.
- b. Selesaikan dokumen pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Memastikan berapa banyak biaya yang terutang secara sah.
- d. Membayar biaya yang jatuh tempo sesuai jadwal.

Administrasi yang berkualitas adalah administrasi yang dapat memberikan kepuasan kepada klien dan sangat tahan lama dalam batasan pedoman bantuan yang memuaskan yang dapat diwakili dan harus diselesaikan secara konsisten. Secara langsung, makna nilai menyiratkan suatu kondisi kuat yang terkait dengan barang, administrasi manusia, proses, dan iklim yang memenuhi atau melampaui asumsi bagi individu yang membutuhkannya. Dengan demikian, yang seharusnya berkualitas di sini adalah kondisi unik yang dapat membuat:

- a. Item yang memenuhi atau melampaui asumsi klien.
- b. Administrasi yang memenuhi atau melampaui asumsi klien.
- c. Siklus yang memenuhi atau melampaui asumsi klien.
- d. Iklim yang memenuhi atau melampaui asumsi klien. (NiLuh Supadmi,2009)

C. Pencerahan masyarakat pada membayar pajak

Seperti yang ditunjukkan oleh (Saftian Amrullah, 2011) banyak motivasi yang melatarbelakangi masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi, antara lain:

- a. Mengingat sosial dan otentik Bergantung pada kerasnya periode perintis, khususnya di bidang pemungutan pajak, individu secara keseluruhan menyadari bahwa pungutan hanyalah alat pemerasan dari penjahat, dan oleh karena itu individu membenci pengeluaran.
- b. Tidak adanya isu dari otoritas publik ke daerah. Nasihat dan masalah dari otoritas publik kepada individu dalam hal pemungutan pajak masih kurang.
- c. Terdapat lubang dalam pemilihan biaya Tumpahan ini terjadi akibat tidak adanya kontrol dan pengawasan dari organisasi terkait, sehingga menimbulkan pandangan yang bermusuhan dari individu.
- d. Iklim individu Lingkungan tunggal seperti lesu, tidak memiliki uang tunai dan tidak ada remunerasi langsung dari otoritas publik.

Untuk memperluas keakraban masyarakat dengan menutup biaya, kemajuan yang menyertainya harus diambil:

1. Peningkatan nasihat dan pengaduan tentang pemungutan pajak.
2. merakit perangkat pemerintah yang bersih dan definitif.
3. Membangun kembali dan merombak beban-beban yang sebenarnya memiliki aroma pionir.

KESIMPULAN

Kewaspadaan warga dalam membayar biaya sangat bagus ketika akan mempengaruhi tinggi rendahnya konsistensi penilaian. Konsistensi biaya juga disebut Konsistensi Kewajiban memiliki arti penting kondisi optimal bagi seorang warga negara untuk menyetujui aturan beban dan selanjutnya melaporkan gajinya secara tepat dan benar. Dengan asumsi bantuan yang didapat atau dilihat sesuai dengan yang dibutuhkan, maka pada saat itu sifat administrasi terlihat besar dan memuaskan. Dengan asumsi bantuan melampaui asumsi untuk klien, maka, pada saat itu, kualitas bantuan dianggap luar biasa. Meski demikian, dengan asumsi bantuan yang didapat dan dirasakan warga lebih rendah dari yang dibutuhkan, maka sifat administrasinya bergantung pada kesiapan Panglima Besar untuk memenuhi asumsi klien secara andal. bertanggung jawab dan harus dilakukan terus-menerus.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah,Saftian. 2011. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama KPPP Kudus).Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Asih,R.D.2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan , Sanksi Pajak, Pendapatan Dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM Di KPP Pratama Kota Tegal). Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
- Ibrahim,Zulfi hikmayanti Dkk.2020. Pengaruh Kepercayaan Public Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Management,Vol 3.
- Kodung,Hajrinnisa.2020.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado).Skripsi.Manado:IAIN MANADO.
- Purnamasari, Intan. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Danksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di KPP Pratama Tebing

- Tinggi). Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Rachman,N.A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filling Di KPP Pratama Pandeglang). Jurnal ISSN: 1412-3797.
- Rahayu,Nurulita.2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,Ketegasan Sanksi Pakak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Vil.1,No.1.
- Safitri,Diah.2017.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Persepsi Korupsi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Moderating.Jurnal Akuntansi Perpajakan,Vol.2,No,2.
- Sulistyorini,Dian.2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di KPP Pratama Cikarang Selatan).Jurnal Akuntansi Dan Keuangan,Vol.4,No.02.