

ABSTRAK

Tesis ini meneliti mengenai hubungan antara kualitas pelayanan administrasi sengketa pajak dan informasi peradilan pajak dengan tingkat kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat di Pengadilan Pajak dan bagaimana mengoptimalkan keduanya dalam upaya meningkatkan kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat. Hipotesisnya adalah diduga bahwa kualitas pelayanan administrasi sengketa pajak dan informasi peradilan pajak yang ada selama ini mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat. Hipotesis lainnya adalah diduga pula bahwa dengan solusi optimalisasi kualitas pelayanan administrasi sengketa pajak dan informasi peradilan pajak akan dapat meningkatkan kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat. Penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen *checklist* dengan skala *likert* sedangkan respondennya adalah Wajib Pajak atau Kuasa Hukum Wajib Pajak yang menghadiri sidang. Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam meneliti ketiga variabel tersebut adalah observasi partisipatif dan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Adapun mengenai penentuan populasi dan sampel responden dilakukan dengan teknik *cluster sampling*. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan cara mengklasifikasi data menurut karakteristik sifat yang diinginkan, kemudian dilakukan *coding*, tabulasi, *scoring*, dan akhirnya diolah dengan menggunakan program komputer *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Metode analisis yang digunakan adalah analisis korelasi *Pearson Product Moment* dan analisis deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan adanya korelasi positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi sengketa pajak dengan tingkat kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat, tidak terdapat korelasi positif dan signifikan antara kualitas pelayanan informasi peradilan pajak dengan tingkat kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat. Apabila kualitas pelayanan administrasi sengketa pajak ditingkatkan sampai optimal, maka tingkat kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat akan meningkat pula. Adapun aspek-aspek yang perlu menjadi perhatian pokok berdasarkan data hasil penelitian adalah waktu pengiriman surat pemberitahuan/undangan sidang, waktu pengiriman salinan putusan, kualitas pelayanan informasi peradilan pajak yang diberikan melalui media massa, dan kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat terhadap fasilitas ruang tunggu sidang.