

ABSTRAK

Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu negara, khususnya dalam hal pembangunan. Karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai semua kegiatan yang diselenggarakan demi tercapainya kesejahteraan serta kemakmuran rakyat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam Penelitian ini menggunakan *kualitas pelayanan* sebagai variabel independen, *Kepuasan wajib pajak* sebagai variabel mediating dan variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Obyek dari penelitian ini merupakan para wajib pajak dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Duren Sawit. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling yaitu purposive sampling atau dengan menggunakan kriteria tertentu yaitu wajib pajak yang melaksanakan penyetoran pajak dalam waktu minimal 1 tahun terakhir. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan program SPSS.

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan dan juga kepatuhan wajib pajak. Sementara itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pajak, Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepatuhan wajib pajak

Abstrak

Tax has a very important role for a country, especially for the development . Tax is a source of state revenue is used to financing all the activities organized for the achievement of the welfare and prosperity of the people. This study aimed to analyze the effect of service quality on tax compliance through satisfaction.

This research is a descriptive study using a quantitative approach. In this study using the quality of service as an independent variable, taxpayer satisfaction as mediating variables and variable tax compliance as the dependent variable. The object of this study is the taxpayers of the Tax Office (KPP) Pratama Jakarta Duren Sawit. The samples in this study using a non-probability sampling method is purposive sampling or by using specific criteria that taxpayers who carry out tax payment in a minimum of 1 years. Data analysis method used in this research is descriptive statistics and data analysis methods used in this study is the path analysis (path analysis) using SPSS.

Results of the study showed that there is a significant and positive influence from service quality toward satisfaction and taxpayer compliance. Meanwhile the results also showed that satisfaction has no influence on tax compliance.

Keywords: Tax, Service Quality, Satisfaction, Taxpayer Compliance