

ABSTRAK

Fernanda Sri Bagus Satria (02012190018)

PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(xiv + 118 halaman: 5 gambar; 25 tabel; 12 lampiran)

Pentingnya pelayanan fiskus dan penerapan *e-filling* untuk Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel intervening.

Populasi dalam penelitian adalah Wajib Pajak yang sudah melaporkan SPT tahunan untuk karyawan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 209 siswa dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang diperoleh dari penelitian ini merupakan data hasil dari disebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah uji Reliabilitas, uji Validitas, uji Normalitas, uji Multikolinieritas, uji Multikolinieritas, uji Heterokedastisitas, uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*), uji F dan uji t.

Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kepuasan Wajib Pajak berhasil mengintervening pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kepuasan Wajib Pajak gagal mengintervening penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Referensi: 28 (2011-2020)

Kata Kunci: Pelayanan Fiskus, Penerapan E-filling, Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRAK

Fernanda Sri Bagus Satria (02012190018)

THE EFFECT OF FISCUS SERVICES AND APPLICATION OF E-FILLING ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAXPAYER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE

(xiv + 83 page; 5 picture; 25 tables; 12 appendices)

The importance of tax services and the implementation of e-filling for taxpayers. This study aims to determine and analyze the effect of tax services and the implementation of e-filling on taxpayer compliance with taxpayer satisfaction as an intervening variable.

The population in this study are taxpayers who have reported annual tax returns for employees. The number of samples in this study were 209 students using purposive sampling method. The data obtained from this study is the result of the distribution of questionnaires. The data analysis methods used are reliability test, validity test, normality test, multicollinearity test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, coefficient of determination test (Adjusted R^2), F test and t test.

The results of this study are tax service services affect taxpayer satisfaction, the implementation of e-filling affects taxpayer satisfaction, taxpayer satisfaction affects taxpayer compliance, tax service services do not affect taxpayer compliance, the application of e-filling affects taxpayer compliance, Taxpayer satisfaction is successful in intervening the tax service service on taxpayer compliance, Taxpayer satisfaction fails to intervene in the implementation of e-filling on taxpayer compliance.

Reference: 28 (2011-2020)

Keywords: Tax Service, Application of E-filling, Taxpayer Compliance, Taxpayer Satisfaction.