

ABSTRAK

Membayar pajak adalah salah satu kewajiban bagi setiap orang dalam sebuah negara terutama di Indonesia. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial, ekonomi, negara serta masyarakatnya. Sebagai warga negara yang baik seharusnya taat dalam membayar pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh proses pelaporan dan penyetoran pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak atas pelayanan kantor pelayanan pajak di Kabupaten Sleman.

Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan mengambil sampel para wajib pajak di Kabupaten Sleman. Data survey dianalisis secara statistik menggunakan metode deskriptif dan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program komputer AMOS v22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelaporan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Proses pelaporan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Proses penyetoran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Proses penyetoran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Pengaruh proses pelaporan pajak terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 33.0%. Pengaruh proses penyetoran pajak terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 52.3%. Pengaruh proses pelaporan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 40.5%. Pengaruh proses penyetoran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 77.5%. Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 63.0%. Proses penyetoran pajak berpengaruh lebih kuat dibandingkan dengan proses pelaporan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: proses pelaporan dan penyetoran pajak, kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, Kabupaten Sleman