

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh pelayanan aparat pajak dan keadilan aparat pajak, terhadap kepatuhan pajak wajib pajak dengan kepercayaan afektif dan kepercayaan kognitif sebagai variabel pemediasi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tarakan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus slovin dengan metode penentuan sampel adalah metode *convenient sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dan diolah menggunakan *SmartPLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan aparat pajak dan keadilan aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepercayaan afektif dan kognitif. Selanjutnya, hasil kajian juga menunjukkan keadilan aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepercayaan afektif dan kognitif kepercayaan afektif dan kognitif berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Hasil pengujian variabel pemediasi adalah kepercayaan afektif dan kognitif memediasi hubungan antara pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan pajak, serta memediasi hubungan antara keadilan aparat pajak terhadap kepatuhan pajak.

Kata Kunci : kepatuhan pajak, pelayanan aparat pajak, keadilan aparat pajak, kepercayaan afektif, dan kepercayaan kognitif.

Abstract

This study aims to analyze the effect of services quality and the fairness of tax authority on taxpayer tax compliance using affective trust and cognitive trust as a mediating variable. Respondents of the study are individual taxpayers registered in Tax Office Primary Tarakan City. The number of samples used in this study is 100 respondents calculated based on the slovin formula. The method of determining the sample is convenient sampling method. Data was collected by questionnaire method and processed using SmartPLS. The results of this study indicate that the service tax officers and justice tax officials have a positive effect on taxpayer compliance. The services of the tax authorities have a positive effect on affective and cognitive trust. Furthermore, the results of the study also show that tax officials' justice has a positive effect on affective and cognitive trust affective and cognitive trust have a positive effect on tax compliance. The results of testing of the mediating variable are as follow the affective and cognitive trust mediate the relationship between the tax authorities 'service on tax compliance, as well as mediate the relationship between the tax authorities' justice against tax compliance.

Keywords : tax compliance, tax authorities services, tax authorities justice, affective based trust and cognitive based trust.