

ABSTRAK

PUPUT ANGGRENY, 2019. *Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh Pasal 21*, Karya Tulis Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi D-III Perpajakan Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I oleh Buyung Romadhoni dan pembimbing II oleh Rustan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam mengisi dan menyampaikan SPT PPh Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak dalam hal pengisian dan penyampaian SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sudah terpenuhi. Aparatur pajak melayani wajib pajak dengan sopan, ramah, membantu wajib pajak pada saat mengalami kesulitan dengan memberikan solusi dan masukan, cepat tanggap terhadap masalah-masalah yang dihadapi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kepuasan, Wajib Pajak*

ABSTRACT

PUPUT ANGGRENY, 2019. The Service Of The Tax Apparatur To The Satisfaction Of Taxpayer In Filling and Submit The SPT PPh Pasal 21, Scientific Papers Of The Faculty Of Economics and Taxation D-III Study Program Business at the Muhammadiyah University of Makassar. Guided by counselor I by Buyung Romadholi and counselor II by Rustan.

This study aims to find out how the service of the tax apparatur to the satisfaction of taxpayer in filling and submit the SPT PPh Pasal 21 at the West Makassar Pratama Tax Office.

This research is a type of qualitative descriptive research. The results showed that the satisfaction of taxpayer for the service provided by the tax apparatur in terms of filling in and submit the SPT at the west Makassar Pratama tax service office has been fulfilled. Tax apparatur serves taxpayer politely, friendly, helping taxpayer when experiencing difficulty by providing solutions and input, responsive to the problems faced by taxpayer, so that taxpayer feel very satisfied with the service provided.

Keywords: *Service, Satisfaction, Taxpayer*

