

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh Inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap realisasi pajak BPHTB melalui kepatuhan wajib pajak sebagai Variabel *intervening* pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi. Jumlah sampel penelitian ini adalah 83 dengan menggunakan teknik penentuan sample *random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 5.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Inovasi pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB, kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB. Secara tidak langsung Inovasi pelayanan serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB melalui kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Inovasi pelayanan , Kualitas pelayanan, Kepatuhan wajib pajak dan Realisasi pajak BPHTB



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine directly or indirectly the effect of service innovation and service quality on the realization of BPHTB taxes through taxpayer compliance as an intervening variable at the Regional Revenue Agency of Banyuwangi Regency. The number of samples in this study was 83 by using the technique of determining the sample random sampling. The analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) using WarpPLS 5.0. The results of data analysis show that the service innovation variable has no significant effect on taxpayer compliance, service quality has a significant effect on taxpayer compliance, service innovation has a significant effect on BPHTB tax realization, service quality has a significant effect on BPHTB tax realization, taxpayer compliance has a significant effect on realization BPHTB tax. Indirectly, service innovation and service quality have a significant effect on the realization of BPHTB taxes through taxpayer compliance

Keywords: Service innovation, service quality, taxpayer compliance and BPHTB tax realization

