

## **ABSTRAKSI**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang membayar pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Gayamsari Semarang. Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah metode Convenience Sampling yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikan informasi dan untuk memperoleh sejumlah informasi dasar secara cepat dan efisien dan metode pengambilan data yang digunakan adalah kuisioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 74 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan modernisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 27,80% sisanya 72,20% dipengaruhi oleh faktor lain.*

*Kata Kunci : kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, modernisasi sistem administrasi perpajakan*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the influence of modernization of the tax administration system and quality of service on tax compliance. The population in this study is an individual taxpayer who pays tax at the Tax Office Gayamsari Semarang. The samples in this study is the method of Convenience sampling that the collection of information from members of the population who gladly willing to provide information and to obtain some basic information quickly and efficiently and data collection methods used were questionnaires. The number of samples in this study were 74 respondents. Data analysis technique used is multiple regression analysis Based on the research of modernization and service quality and significant positive effect on tax compliance. The coefficient of determination shows that the modernization of the tax administration system and quality of service together influence the dependent variable (tax compliance) amounting to 27.80% the remaining 72.20% influenced by other factors.*

*Keywords: modernization of the tax administration system, quality of service, tax compliance*

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang merupakan salah satu program pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan juga bagaimana pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Gayamsari Semarang.

Variabel dalam penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan (independen) dan kepatuhan wajib pajak (dependen), cara mengukur masing masing variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak yang membayar pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Gayamsari Semarang. Teknik penentuan sampel adalah metode Convenience Sampling yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikan informasi dan untuk memperoleh sejumlah informasi dasar secara cepat dan efisien.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisioner. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang dikirim secara langsung kepada responden disertai dengan surat permohonan kepada responden agar berkenan mengisi kuisioner.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji kualitas data terdapat dua pengujian yaitu : (1). Uji validitas (2). Uji Reliabilitas, uji asumsi klasik terdapat tiga pengujian yaitu : (1). Uji Normalitas (2). Uji Multikolinieritas (3). Uji Heteroskedastisitas dan uji hipotesis yang terdiri dari (1). Analisis Regresi (2). Koefisien Determinasi (3). Uji – F (simultan) (4). Uji t (parsial).

Berdasarkan kajian pustaka penelitian ini terdapat 2 hipotesis yang menjadi perbandingan, adalah sebagai berikut : (1). Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa jika modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan semakin baik maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik.

Hasil dari pengujian penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.