

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan upaya pengawasan untuk menguji kepatuhan wajib pajak, Pemeriksaan pajak merupakan upaya penegakan hukum untuk menguji kepatuhan wajib pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan reformasi perpajakan secara komprehensif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel jenuh yaitu dengan jumlah seluruh populasi di jadikan sampel yang berjumlah 36 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebesar 58,9% dan sisa nya sebesar 41,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini seperti penegakan hukum dan tarif pajak.

Kata kunci : Kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

## **ABSTRACT**

*Service quality is a supervision effort to test taxpayer compliance, tax audit is a law enforcement effort to test taxpayer compliance, and modernization of the tax administration system is a comprehensive tax reform to improve taxpayer compliance. The low taxpayer compliance can be influenced by several factors, namely the quality of tax services, the implementation of tax audits and the modernization of the tax administration system.*

*The purpose of this study was to determine the effect of quality tax services, implementation of tax audits, and modernization of the tax administration system on taxpayer compliance. The population in this study is the Account Representative at the Tax Service Office at KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu. Sampling is done by saturated sample technique, namely by the number of the entire population made into a sample of 36 people. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis techniques.*

*From the results of the study it is known that the quality of tax services, implementation of tax audits and modernization of tax administration affect taxpayer compliance. Based on the coefficient of determination test shows that taxpayer compliance is influenced by the quality of tax services, implementation of tax audits, and modernization of the tax administration system by 58.9% and the remaining 41.1% is influenced by other factors not observed in this study such as enforcement law and tax rate.*

*Keywords: Quality of tax services, implementation of tax audits, modernization of the tax administration system and tax compliance.*