

## ABSTRAK

**DWI DAMAYANTI. 2026. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Sungguminasa, Gowa. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Endang Winarsih dan Muhammad Khaedar Sahib.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa Gowa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 6.032 wajib pajak, dengan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 100 responden dengan teknik incidental sampling. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis menggunakan uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem administrasi perpajakan yang modern serta kualitas pelayanan yang diberikan, akan semakin meningkatkan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mengoptimalkan sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** Modernisasi, Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak

## ABSTRACT

**DWI DAMAYANTI. 2026. *The Effect of the Modernization of Tax Administration System and Service Quality on Taxpayer Satisfaction (A Case Study at the Tax Counseling and Consultation Service Office (KP2KP) Sungguminasa Gowa). Undergraduate Thesis. Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Endang Winarsih and Muhammad Khaedar Sahib.***

*This study aims to determine and analyze the effect of the modernization of the tax administration system and service quality on taxpayer satisfaction at the Tax Counseling and Consultation Service Office (KP2KP) Sungguminasa Gowa. This research employs a quantitative method using primary data obtained through questionnaires distributed to individual taxpayers. The population in this study consisted of 6,032 taxpayers, and the sample was determined using the Slovin formula, resulting in 100 respondents selected through an incidental sampling technique. The data analysis methods used include descriptive statistical analysis, data quality testing, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing using t-test and coefficient of determination ( $R^2$ ). The results of this study indicate that the modernization of the tax administration system and service quality have a positive and significant effect on taxpayer satisfaction, both partially and simultaneously. This implies that the better the implementation of a modern tax administration system and the higher the quality of services provided, the higher the level of taxpayer satisfaction. This study is expected to contribute to the Directorate General of Taxes in improving service quality and optimizing the tax administration system to enhance taxpayer satisfaction and compliance.*

**Keywords:** *Modernization, Tax Administration System, Service Quality, Taxpayer Satisfaction*