

ABSTRAK

Dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, pegawai pajak harus memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya dalam mnegimbangi harapan konsumen (dalam hal ini wajib pajak). Kualitas pelayanan yang baik dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, jamina, empati dan bukti fisik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara empiris perbedaan kualitas pelayanan pegawai pajak sebelum modernisasi administrasi perpajakan dan setelah modernisasi administrasi perpajakan. Dengan indikator kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama yang berada di Medan Timur.. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan *confinient sampling* dengan 100 responden. Dalam menganalisis perbedaan variabel independen digunakan analisis uji beda independen.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan pegawai pajak sebelum modernisasi admnistrasi perpajakan dengan kualitas pelayanan pegawai pajak setelah modernisasi administrasi perpajakan dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Kata Kunci : *Kehandalan*, *Ketanggapan*, *Jaminan*, *Empati* , *Bukti Fisik*..