

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Di Kawasan GIIC)**

***TAX SERVICES AND THE IMPLEMENTATION OF
A MODERN TAX ADMINISTRATION SYSTEM
ON USER SATISFACTION
(Case Study on Corporate Taxpayers in the GIIC Area)***

Diajukan Oleh
Mutiara Aulia
62201021002079

SKRIPSI



**JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Di Kawasan GIIC)**

***TAX SERVICES AND THE IMPLEMENTATION OF
A MODERN TAX ADMINISTRATION SYSTEM
ON USER SATISFACTION
(Case Study on Corporate Taxpayers in the GIIC Area)***

Oleh :
MUTIARA AULIA
62201021002079

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 2 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Akuntansi

Nenden Susilawati, SE, M.Ak
NIDN/NUPTK: 9146768669230353

Israfil Munawarah, SE, M.Ak
NIDN/NUPTK: 4444772673130242

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.
NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Di Kawasan GIIC)**

***TAX SERVICES AND THE IMPLEMENTATION OF
A MODERN TAX ADMINISTRATION SYSTEM
ON USER SATISFACTION
(Case Study on Corporate Taxpayers in the GIIC Area)***

Oleh :
MUTIARA AULIA
62201021002079

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 8 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Anessa Musfitria, SE, M.Si, M.S.Ak
NIDN/NUPTK: 5755756675230112

Wahjuny Djamaa, SE.Ak, M.Sc
NIDN/NUPTK: 0756764665237032

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Israfil Munawarah, SE, M.Ak
NIDN/NUPTK: 4444772673130242

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Mutiara Aulia

NIM : 62201021002079

Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Kasus Pada
Wajib Pajak Badan Di Kawasan GIIC)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 08 Juli 2025

Mutiara Aulia

Nama Lengkap : Mutiara Aulia
NIM : 62201021002079
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Kasus Pada Wajib
Pajak Badan Di Kawasan GIIC)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Pengguna pada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kawasan GIIC (*Greenland International Industrial Center*). Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas pelayanan dan sistem administrasi modern dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan perpajakan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 56 responden yang merupakan perwakilan dari wajib pajak badan di kawasan tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan uji asumsi klasik, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik Pelayanan Fiskus maupun Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Nilai *R Square* sebesar 0,659 mengindikasikan bahwa 65,9% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Dengan demikian, disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan fiskus dan optimalisasi sistem perpajakan modern berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan perpajakan di lingkungan wajib pajak badan.

Kata Kunci: Pelayanan Fiskus, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kepuasan Pengguna, Wajib Pajak Badan, GIIC.

Nama Lengkap : Mutiara Aulia
NIM : 62201021002079
Judul Skripsi : *TAX SERVICES AND THE IMPLEMENTATION OF A MODERN
TAX ADMINISTRATION SYSTEM ON USER SATISFACTION
(Case Study on Corporate Taxpayers in the GIIC Area)*

Abstract

This study aims to examine the influence of Tax Officer Services and the Implementation of Modern Tax Administration Systems on User Satisfaction among corporate taxpayers registered in the Greenland International Industrial Center (GIIC) area. The background of this research is based on the importance of quality public service and the modernization of tax administration systems in improving user satisfaction and compliance.

This research uses a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 56 respondents representing corporate taxpayers within the GIIC area. The data were analyzed using multiple linear regression, along with classical assumption tests, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2).

The results indicate that both Tax Officer Services and the Implementation of Modern Tax Administration Systems have a positive and significant influence on User Satisfaction, both partially and simultaneously. The R Square value of 0.659 shows that 65.9% of the variation in User Satisfaction can be explained by the two independent variables. Therefore, it is concluded that improving the quality of tax officer services and optimizing modern tax systems contributes positively to user satisfaction among corporate taxpayers.

Keywords: Tax Officer Services, Modern Tax Administration System, User Satisfaction, Corporate Taxpayers, GIIC.

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur dan hormat, penulis menyampaikan puji dan syukur serta terima kasih kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan petunjuk-Nya yang senantiasa melimpahkan dalam setiap langkah hidup kita. Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Modern Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Di Kawasan GIIC)” untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis dapat banyak bantuan dan bimbingan serta do’a dari berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat selesai dengan tepat waktu. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di institusi ini.
2. Bapak Mildy Rifai, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
3. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S., selaku Ketua STIE GICI, atas kepemimpinannya dalam memajukan institusi pendidikan ini.
4. Bapak Israfil Munawarah SE, M.Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
5. Ibu Nenden Susilawati SE, M.AK selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir dalam menyusun skripsi.
6. Kedua Orang tua saya yang selalu memberikan do’a dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Intan Nabila selaku saudara kandung saya yang selalu memberikan bantuan dan semangat dengan penuh kasih sayang.
8. Ryan Pratama Wijaya yang selalu memberikan semangat, motivasi dan hiburan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Bintang Scarfia teman kecil yang selalu mendengarkan keluh dan kesah serta memberikan semangat dan motivasi.
10. Teman-teman seperjuangan semasa kuliah dan yang berada dilingkungan sekitar saya, yang telah membantu memberikan semangat dan motivasi dalam skripsi ini.
11. Para responden yang telah membantu dalam skripsi ini serta para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, diharapkan saran dan kritik dari pembaca yang akan membangun kesempurnaan dalam skripsi ini. Demikian skripsi ini saya buat, semoga bisa bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Depok, 19 Maret 2025
Penulis,

Mutiara Aulia
NIM : 62201021002079

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Variabel Independen.....	13
2.2.1 Pelayanan Fiskus	14
2.2.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern	15
2.3 Variabel Dependen	17
2.3.1 Kepuasan Pengguna.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu.....	18
2.5 Kerangka Pemikiran	22
2.6 Hipotesis Penelitian	22
2.6.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Pengguna	23
2.6.2 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan pengguna	23
2.6.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Pengguna	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Desain dan Penelitian	25
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	27
3.5 Operasional Variabel	28
3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.7 Metode Pengolahan Data/Analisis Data	31
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	31
3.7.1.1 Uji Validitas.....	31
3.7.1.2 Uji Reabilitas	32
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.2.1 Uji Normalitas	32
3.7.2.2 Uji Multikolonieritas	33
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.7.2.4 Uji Autokorelasi	34
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.7.4 Uji Hipotesis	35
3.7.4.1 Uji T (Uji Parsial).....	35
3.7.4.2 Uji F (Uji Simultan).....	35
3.7.4.3 Koefisien Determinasi	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	37
4.1.2 Kondisi Fakta Variabel yang diteliti.....	38
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.1.3.1 Uji Validitas.....	39
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	41
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	42
4.1.4.1 Uji Normalitas	42
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas	43
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas	44

4.1.4.4 Uji Autokorelasi	44
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
4.2.1.1 Statistik Deskriptif.....	45
4.2.1.2 Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.2.1.3 Uji Hipotesis	47
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian.....	50
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	1
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Metode Penelitian Kuantitatif	21
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	21
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus.....	40
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	40
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Autokorelasi	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Analisis Linear Berganda	47
Tabel 4.10	Hasil Uji F (Simultan).....	48
Tabel 4.11	Hasil Uji T (Parsial)	48
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Pembayaran Pajak.....	1
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Dalam Bentuk Histogram	43
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	1
Lampiran 2	Hasil Pemeriksaan Plagiasi.....	5
Lampiran 3	Tabulasi Data	6
Lampiran 4	Hasil Output SPSS.....	8