



---

---

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

Mutiara Aulia<sup>1</sup>, Nenden Susilawati<sup>2</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Depok  
[mutiaraaulia362@gmail.com](mailto:mutiaraaulia362@gmail.com).

---

---

**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.**

**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.**

(\*) Corresponding Author : Mutiara Aulia. [mutiaraaulia362@gmail.com](mailto:mutiaraaulia362@gmail.com). 089667543724.

---

## INTRODUCTION

Perkembangan Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam membiayai pembangunan nasional serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak melalui peningkatan kepatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang berwenang memiliki tanggung jawab besar dalam menghimpun penerimaan negara melalui berbagai kebijakan dan program yang dijalankan.

Dalam beberapa tahun terakhir, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia menunjukkan tren peningkatan. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (2024), penerimaan pajak dari tahun 2019 hingga 2023 terus mengalami pertumbuhan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah berhasil mendorong partisipasi wajib pajak melalui berbagai inovasi kebijakan. Salah satu langkah penting yang dilakukan adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berbasis teknologi informasi, seperti e-filing, e-billing, dan e-faktur, yang bertujuan mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak.

Pemanfaatan teknologi informasi di bidang perpajakan mencerminkan upaya pemerintah dalam mewujudkan administrasi yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Namun, teknologi bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus juga menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang profesional, responsif, dan transparan diyakini dapat meningkatkan rasa percaya wajib pajak terhadap otoritas pajak Hanifah (2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak Hormati (2021). Kepuasan tersebut pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepatuhan dan pencapaian target penerimaan pajak Dewi (2022). Di sisi lain, modernisasi administrasi perpajakan juga terbukti mendorong kepatuhan wajib pajak karena memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelaporan Ratnasari (2020).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih menitikberatkan pada kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, sementara kajian mengenai kepuasan wajib pajak, khususnya pada wajib pajak badan, masih terbatas. Padahal, kepuasan wajib pajak merupakan faktor yang tidak kalah penting karena dapat memengaruhi tingkat kepatuhan secara tidak langsung.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak badan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan perpajakan yang lebih efektif dalam rangka mendukung optimalisasi penerimaan negara.

Terdapat perbedaan temuan dalam berbagai studi terdahulu yang menunjukkan belum adanya konsistensi hasil. Hal ini mendorong perlunya dilakukan penelitian ulang dengan konteks waktu dan karakteristik yang berbeda, agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji **“Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan di Kawasan GIIC)”**.

## METHODS

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang merupakan data primer dan data sekunder. Menurut Sekaran (2006) dalam bukunya *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* mendefinisikan data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber langsung melalui observasi, wawancara, kuesioner, atau eksperimen. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari memberikan pernyataan melalui kuisisioner terhadap kepuasan pengguna. Dan data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain atau organisasi yang melakukan penelitian sebelumnya, dan kemudian digunakan oleh peneliti untuk tujuan penelitian mereka. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak badan yang berada di Kawasan GIIC dengan jumlah 126 perusahaan. Teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Berdasarkan perhitungan yang sudah diperoleh, dalam penelitian ini ukuran yang menjadi responden sebanyak 56 orang. Analisis data menggunakan regresi linier berganda setelah melewati uji asumsi klasik.

**RESULTS & DISCUSSION**

**Results**

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

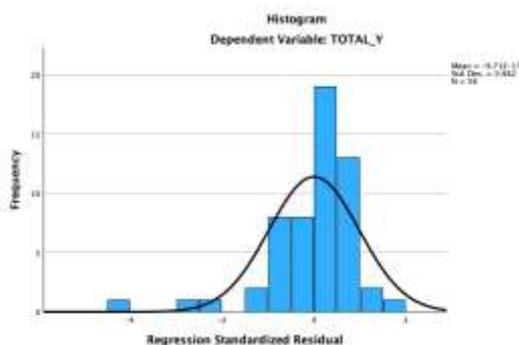
Sebelum melakukan pengujian regresi linier berganda terhadap hipotesis penelitian, perlu dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi syarat kelayakan. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mendeteksi adanya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi dasar dalam analisis regresi, sehingga hasil pengujian yang diperoleh bersifat valid dan dapat dipercaya. Adapun uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

**1. Hasil Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		56
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,37622541
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,137
	<i>Positive</i>	,118
	<i>Negative</i>	-,137
<i>Test Statistic</i>		,137
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,189 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,189. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi untuk dilakukan analisis regresi linear berganda.



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Dalam Bentuk Histogram**

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan grafik histogram, Normal P-Plot, serta uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Pada grafik histogram terlihat bahwa pola data membentuk kurva menyerupai lonceng (bell shape) yang relatif simetris, sehingga mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal. Hal yang sama ditunjukkan oleh grafik Normal P-Plot, dimana titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Selain itu, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,189 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

**2.Uji Multikolinieritas**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	<i>(Constant)</i>		
	Pelayanan Fiskus	0,554	1,806
	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	0,554	1,806

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas**

Berdasarkan hasil uji, seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah multikolinieritas.

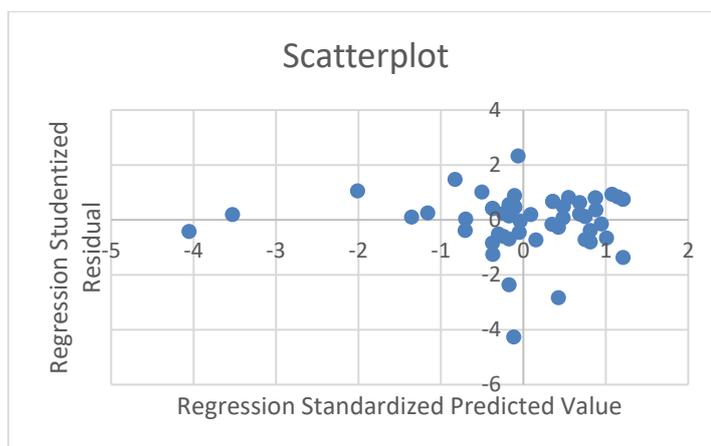
**3.Uji Autokorelasi**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,812 <sup>a</sup>	,659	.646	2.42064	2.073

**Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi**

Berdasarkan output SPSS, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 2,073. Nilai ini sangat mendekati angka 2, sehingga menunjukkan bahwa residual tidak saling berhubungan satu sama lain. Karena nilai Durbin-Watson sebesar 2,073 mendekati angka 2, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi. Dengan demikian, model telah memenuhi asumsi klasik mengenai independensi residual.

**4.Uji Heteroskedastisitas**



**Tabel 4. Hasil Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan *Scatterplot***

Berdasarkan ambar di atas hasil *scatterplot* antara *Regression Standardized Predicted Value* dan *Regression Studentized Residual*, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu horizontal serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan atau dengan kata lain, tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

## Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Fiskus		5,00	25,00	19,4643	4,43495
Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	56	5,00	25,00	20,7143	3,95757
Kepuasan Pengguna	56	5,00	25,00	19,2321	4,06757
Valid N ( <i>listwise</i> )	56				

**Tabel 5. Hasil Statistik Deskriptif**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus memperoleh rata-rata 19,46 dengan standar deviasi 4,43, yang menunjukkan penilaian responden berada pada kategori tinggi meskipun masih terdapat perbedaan pandangan. Variabel sistem administrasi perpajakan modern memiliki rata-rata 20,71 dari skor maksimum 25, yang berarti mayoritas responden menilai positif dan merasa sistem berbasis teknologi mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sementara itu, variabel kepuasan pengguna memperoleh rata-rata 19,23 dengan standar deviasi 4,06, yang juga menunjukkan responden cenderung puas terhadap pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern telah berjalan dengan baik serta mendapat penerimaan positif dari wajib pajak badan.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,509	1,782		0,847	0,401
	Pelayanan Fiskus	0,221	0,099	0,242	2.242	0,029
	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	0,648	0,111	0,630	5,843	< 0,001

**Tabel 6 . Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,059 + 0,221X_1 + 0,648X_2$$

Dari model regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 1,059 menunjukkan bahwa apabila variabel pelayanan fiskus ( $X_1$ ) dan sistem administrasi perpajakan modern ( $X_2$ ) bernilai nol, maka kepuasan pengguna ( $Y$ ) masih berada pada angka 1,059. Koefisien regresi pelayanan fiskus sebesar 0,221 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan fiskus akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,221, yang berarti terdapat hubungan positif. Selanjutnya, koefisien regresi sistem administrasi perpajakan modern sebesar 0,648 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,648. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan pelayanan fiskus dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

## Hasil Uji Hipotesis

### 1. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, yaitu secara terpisah satu per satu. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diuji adalah Pelayanan Fiskus (X1) dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Berikut tabel di bawah ini adalah hasil uji T :

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.509	1.782		.847	.401
	Pelayanan Fiskus (X1)	.221	.099	.242	2.242	.029
	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2)	.648	.111	.630	5.843	<.001

**Tabel 7. Hasil Uji T (Uji Parsial)**

Berdasarkan hasil uji T, pengaruh masing-masing variabel dependen terhadap kepuasan pengguna dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pelayanan Fiskus (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,029 (< 0,05). Artinya, variabel ini berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan—meliputi keramahan, responsivitas, dan kejelasan informasi—maka kepuasan wajib pajak juga akan meningkat.

b. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) memiliki nilai signifikansi < 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh positif dan sangat signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Penerapan sistem perpajakan modern yang mencakup layanan elektronik, kemudahan akses, serta efisiensi proses terbukti memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

### 2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F berfungsi untuk menilai signifikansi pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Dalam penelitian ini, apabila nilai signifikansi berada di bawah 0,05, maka model regresi dinyatakan signifikan secara statistik. Namun, jika nilai signifikansi melebihi 0,05, maka model dianggap tidak memenuhi syarat signifikansi. Pengujian dilakukan untuk memastikan apakah Pelayanan Fiskus (X1) dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) secara kolektif berkontribusi secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	599,428	2	299,714	51,150	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	310.555	53	5,860		
	Total	909,982	55			

**Tabel 8. Hasil Uji F (Uji Simultan)**

Berdasarkan table di atas, nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 (< 0,001) menunjukkan bahwa

model regresi signifikan secara statistik. Artinya, secara simultan variabel Pelayanan Fiskus (X1) dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

### 3. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan ukuran statistik yang menunjukkan seberapa besar proporsi variasi dari variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X) dalam suatu model regresi. Semakin tinggi nilai R Square (mendekati 1), semakin baik model regresi menjelaskan variabel dependen. Berikut Hasil Uji Koefisien Determinasi pada tabel di bawah ini :

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 <sup>a</sup>	,659	,646	2,42064

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,659, yang berarti bahwa 65,9% variasi yang terjadi pada variabel Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan Fiskus (X1) dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2). Sementara itu, 34,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## DISCUSSION

### 1. Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dengan koefisien regresi sebesar 0,221 dan signifikansi 0,029 ( $< 0,05$ ). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan fiskus, maka semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak. Hal ini terlihat dari aspek keramahan, ketepatan waktu, kejelasan informasi, serta kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan yang mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Veeramootoo et al. (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-filing, serta Pratama (2020) yang menemukan bahwa pelayanan fiskus berhubungan erat dengan kepuasan wajib pajak usaha mikro di Malang. Dengan demikian, meskipun sistem administrasi perpajakan semakin modern, interaksi langsung dengan fiskus tetap memiliki peran penting, terutama untuk membantu wajib pajak yang mengalami kendala. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan kualitas pelayanan petugas pajak menjadi kunci dalam mendukung kepuasan serta kepatuhan wajib pajak.

### 2. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dengan koefisien regresi sebesar 0,648 dan signifikansi  $< 0,001$ . Hal ini berarti semakin baik penerapan sistem digital seperti e-filing, e-billing, e-registration, e-bupot, dan e-faktur, maka semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan Sandy (2020) yang menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan mampu menciptakan sistem yang efisien, transparan, mudah diakses, dan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan dukungan teknologi informasi yang handal, sistem digital tidak hanya mendorong kepatuhan, tetapi juga memberikan kenyamanan, kemudahan, serta efisiensi waktu bagi pengguna. Dengan demikian, kepuasan wajib pajak meningkat apabila sistem perpajakan modern berjalan lancar, mudah dipahami, dan minim kendala teknis. Hal ini menegaskan pentingnya optimalisasi dan pengembangan teknologi informasi dalam sistem perpajakan agar pelayanan semakin efektif, efisien, dan mampu memberikan pengalaman positif bagi pengguna.

### 3. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, diperoleh bahwa variabel Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,001$ , berarti model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern merupakan dua faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, di mana sistem administrasi modern memiliki pengaruh yang lebih dominan. Hal ini mencerminkan pentingnya sinergi antara kualitas sumber daya manusia dan kemajuan teknologi informasi dalam pelayanan pajak yang lebih efektif dan memuaskan.

### **CONCLUSION**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 56 responden dan melalui serangkaian analisis statistik, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelayanan Fiskus (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, seperti keramahan, kejelasan informasi, dan responsivitas, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan meningkat.

2. Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) juga memiliki pengaruh positif tetapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem administrasi perpajakan modern belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak, atau belum menjadi faktor utama dalam membentuk tingkat kepuasan mereka.

3. Secara simultan, Pelayanan Fiskus dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, yang dibuktikan dengan hasil uji F dan nilai koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama menjelaskan proporsi besar variasi kepuasan pengguna.

### **REFERENCES**

- Dewi, D. A. R. K., Putra, I. G. C., & Dicriyani, N. L. G. M. (2022). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KEWAJIBAN MORAL, BIAYA KEPATUHAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KLUNGKUNG.
- Hanifah, A. M., Septiani, A. K., & Eprianto, I. (2023). PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. <https://ejournal.nusantaraglobal.or.id/index.php/sentri/article/view/1179>
- Hormati, C. E., Kewo, C., & Wuryaningrat, N. F. (2021). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT TOMOHON . 2.
- Pratama, V. A. (2020). PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO DI KOTA MALANG SKRIPSI. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/193970/>
- Ratnasari, D. (2020). PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, TINGKAT PENGHASILAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP UMKM. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/download/639/204>
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (4th ed.).
- Sandy, E. K. (2020). DIMENSI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA SUKOHARJO. *License Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(1), 190–196. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/krisna>
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). Yang Menentukan Keberhasilan Layanan EGovernment? Validasi Model Integratif Kelanjutan Penggunaan E-Filing. *Government Information Quarterly*. 1(14).