

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### 2.1 Landasan Teori

##### 1. Teori *Stewardship*

Teori *stewardship* merupakan teori yang dicetuskan oleh Donaldson dan David (1991). Menurut Donaldson dan Davis (1991) dalam teori *stewardship*, manajer akan berperilaku sesuai dengan kepentingan bersama. *Stewardship theory* menggambarkan manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi, sehingga teori ini mempunyai dasar psikologi dan sosiologi yang telah dirancang dimana para eksekutif sebagai steward termotivasi untuk bertindak sesuai keinginan principal Jefri (2018). *Stewardship* didefinisikan oleh Hernandez (2008) sebagai sikap yang menempatkan kepentingan jangka panjang kelompok di atas tujuan pribadi yang melayani kepentingan pribadi seseorang.

Teori ini mengasumsikan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan stakeholder dan kesuksesan organisasi. Steward melindungi dan memaksimalkan melalui kinerja perusahaan, oleh karena itu fungsi utilitas steward dimaksimalkan. Steward yang dengan sukses dapat meningkatkan kinerja perusahaan akan mampu memuaskan sebagian besar stakeholder memiliki kepentingan yang telah dilayani dengan baik lewat peningkatan kemakmuran yang diraih organisasi. Selain untuk memaksimalkan kinerja perusahaan juga dapat memberikan kepuasan kepada kepentingan stakeholder (Agustia *et al.*, 2019).

Teori *Stewardship* mempunyai akar psikologi dan sosiologi yang didesain untuk menjelaskan situasi dimana manajer sebagai steward dan bertindak sesuai kepentingan pemilik (Raharjo, 2007). Dalam teori *stewardship* manajer akan berperilaku sesuai kepentingan bersama. Ketika kepentingan steward dan pemilik tidak sama, steward akan berusaha bekerja sama daripada

menentanginya, karena steward merasa kepentingan bersama dan berperilaku sesuai dengan perilaku pemilik merupakan pertimbangan yang rasional karena steward lebih melihat pada usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

## 2. Teori Pelayanan (*Service Quality Theory*)

Teori pelayanan berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan (dalam hal ini fiskus) kepada penerima layanan (wajib pajak). Menurut (Parasuman *et al.*, 1988), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

- *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan fisik dari petugas pajak dan infrastruktur yang digunakan dalam pelayanan.
- *Reliability* (Keandalan): Kemampuan fiskus untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemampuan fiskus untuk merespon permintaan atau masalah dari wajib pajak dengan cepat dan tepat.
- *Assurance* (Jaminan): Kemampuan fiskus untuk memberikan rasa percaya kepada wajib pajak melalui pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan.
- *Empathy* (Empati): Kemampuan fiskus untuk memahami dan memberikan perhatian khusus kepada kebutuhan wajib pajak.

Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan fiskus yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak badan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan dan kepuasan mereka terhadap otoritas pajak.

## 3. Teori Kepuasan Pengguna (*Customer Satisfaction Theory*)

Teori kepuasan pengguna mengemukakan bahwa kepuasan merupakan suatu perasaan atau evaluasi yang timbul ketika pengalaman penggunaan layanan atau produk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna.

Menurut Oliver (1997) Dalam teorinya menyatakan bahwa kepuasan konsumen terdiri dari dua aspek, yaitu kepuasan kognitif dan kepuasan afektif. Kepuasan kognitif berkaitan dengan hasil evaluasi rasional terhadap kualitas layanan, sementara kepuasan afektif melibatkan perasaan emosional yang timbul setelah pengalaman layanan. Dalam konteks wajib pajak badan,

kepuasan pengguna dapat terwujud jika pelayanan fiskus yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak, baik dari segi kualitas komunikasi, waktu pelayanan, maupun kemudahan dalam proses administrasi perpajakan.

#### 4. Teori Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem administrasi perpajakan modern berfokus pada penggunaan teknologi informasi untuk mengelola dan mempermudah seluruh proses perpajakan, dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan. Menurut Organisasi Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD, 2017), sistem administrasi perpajakan modern melibatkan pengelolaan data yang lebih baik melalui teknologi informasi, yang memungkinkan pemerintah untuk melakukan pengawasan lebih efektif terhadap kepatuhan pajak. OECD juga menekankan pentingnya penerapan teknologi dalam mengurangi biaya kepatuhan bagi wajib pajak dan meningkatkan transparansi serta efisiensi dalam pengelolaan administrasi pajak.

Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi pajak. Penggunaan sistem digital dalam administrasi perpajakan seperti *e-filing*, *e-payment*, dan sistem informasi perpajakan berbasis web memungkinkan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya secara lebih mudah dan tepat waktu. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan manusia, meningkatkan akurasi data, serta mempercepat proses administrasi. Hal ini akan berkontribusi pada kepuasan wajib pajak, karena mereka dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### 5. Teori Kepercayaan (*Trust Theory*)

Mayer *et al.* (1995) Dalam teorinya mengenai kepercayaan mengungkapkan bahwa kepercayaan merupakan komponen penting dalam hubungan antara dua pihak. Dalam konteks hubungan antara wajib pajak dan fiskus, kepercayaan terbentuk ketika wajib pajak merasa bahwa otoritas pajak dapat dipercaya untuk melaksanakan kewajiban mereka secara adil dan transparan. Kepercayaan ini diperoleh melalui pelayanan fiskus yang baik,

komunikasi yang terbuka, serta sistem administrasi perpajakan yang transparan dan mudah diakses. Teori ini juga menekankan pentingnya integritas dan kompetensi fiskus serta sistem administrasi perpajakan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi wajib pajak. Kepercayaan ini, pada gilirannya, akan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan oleh otoritas pajak.

6. Teori Model Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Model*)

Kotler & Keller (2016) Mengembangkan model kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima. Jika kinerja layanan lebih baik dari yang diharapkan, maka pelanggan (wajib pajak) akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja layanan di bawah ekspektasi, maka pelanggan akan merasa kecewa. Dalam konteks ini, sistem administrasi perpajakan yang efisien dan pelayanan fiskus yang ramah dan responsif dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan wajib pajak badan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

7. Teori Teknologi dan Inovasi (*Technology Acceptance Model -TAM*)

Davis (1989) Mengembangkan model penerimaan teknologi yang mengukur seberapa besar pengguna menerima dan menggunakan teknologi. Model ini menyatakan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi adalah *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan). Dalam konteks administrasi perpajakan modern, penerapan sistem digital yang mudah digunakan dan memberikan manfaat yang jelas bagi wajib pajak dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, implementasi sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi yang *user-friendly* dan bermanfaat bagi wajib pajak sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak badan.

## 2.2 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang dianggap sebagai penyebab atau faktor yang mempengaruhi perubahan pada variabel lain. Menurut Sugiyono (2019)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dalam variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab bagi perubahan pada variabel lain yang disebut variabel dependen. Variabel independen sering disebut juga sebagai variabel bebas, karena nilainya tidak tergantung pada variabel lain, dan peneliti dapat memanipulasi atau mengontrol variabel ini untuk melihat dampaknya terhadap variabel dependen.

### 2.2.1 Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah tentang bagaimana cara yang digunakan dan dilakukan petugas pajak dalam memberikan bantuan, pemahaman, dan arahan untuk mengatasi kesulitan yang alami oleh wajib pajak untuk membayar pajak, mutu pelayanan pelayanan petugas pajak terbaik dengan kompetensi kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan (Tambunan, 2021).

Pelayanan yang wajib diberikan pada wajib pajak adalah pelayanan publik, seperti menanggapi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan peraturan perpajakan yang berlaku dengan tujuan memberikan dan menjaga kepuasan wajib pajak serta meningkatkan kesadaran wajib pajak orang pribadi Kharisma *et al.*, (2020). Adapun indikatornya sebagai berikut Pinem (2023) :

1. Fiskus memiliki kompetensi, *skill, knowledge, experience*.
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
4. Sistem informasi dan administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak semakin nyata.

Menurut Malau *et al.* (2021) Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Terdapat indikator untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus yaitu:

- 2 Kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada wajib pajak,
- 3 Sarana dan prasarana yang baik.

### 2.2.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Ismawan (2001) Sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia. Aspek teknologi informasi yaitu proses pembaharuan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan misalnya dengan adanya *e-sistem* yang meliputi *e-filling*, *e-billing*, *e-bupot unifikasi*, *e-payment*, *e-reporting*, *e-faktur*, *web e-faktur* dan *e-form*.

Modernisasi Sistem Administrasi Pajak diukur melalui indikator perubahan struktur organisasi yang salah satunya ditandai dengan adanya pelayanan *Account Representative (AR)*, dan pemanfaatan teknologi dan informasi dalam administrasi perpajakan yaitu *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling*, *e-billing*, dan *e-payment* (Amah, 2019).

Berdasarkan dari pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan berupa penyempurnaan atau perbaikan dari kinerja, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Indikator Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan sebagai berikut (Barus, 2018) :

#### 1. Budaya Organisasi

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarah perilaku anggota-anggotanya.

#### 2. Kode Etik

Kode etik merupakan suatu bentuk aturan tertulis yang secara sistematis yang sengaja dibuat berdasarkan prinsip-prinsip moral yang ada dan pada saat yang dibutuhkan akan dapat difungsikan sebagai alat untuk menghakimi segala macam tindakan yang secara logika rasional umum dinilai menyimpang dari kode etik.

Kode Etik pegawai berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 1/PM.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai DJP:

Setiap Pegawai mempunyai kewajiban untuk:

1. menghormati agama, kepercayaan, budaya, dan adat istiadat orang lain,
2. bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel,
3. mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak (DJP),
4. memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sesama pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya,
5. mentaati perintah kedinasan,
6. Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jenderal Pajak,
7. Mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor,
8. Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan,
9. Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.

Setiap Pegawai dilarang:

1. Bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas,
2. Menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik,
3. Menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung,
4. menyalahgunakan fasilitas kantor,
5. Menerima segala pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung, dari wajib pajak, sesama pegawai atau pihak lain, yang menyebabkan pegawai yang menerima, patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya,
6. Menyalahgunakan data dan informasi perpajakan,
7. Melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan dan perubahan data pada sistem informasi milik Direktorat Jenderal Pajak (DJP),

8. Melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak citra serta martabat Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

### 2.3 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari perubahan variabel independen. Menurut (Sugiyono, 2019) Menyatakan bahwa variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel lain dalam suatu penelitian. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat, karena variabel ini nilainya tergantung pada variabel independen (variabel yang mempengaruhi).

#### 2.3.1 Kepuasan Pengguna

Ramadiani mengatakan bahwa kepuasan pengguna adalah penilaian subjektif pengguna terhadap informasi yang ditemukan, dibandingkan dengan informasi yang diharapkan yang melebihi evaluasi standar internal (Ramadiani *et al.*, 2017). Pernyataan tersebut menegaskan bahwa semakin baik atau tinggi pengaruh faktor sistem POST, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna menggunakan sistem POST. Penelitian terhadap faktor-faktor penentu kepuasan pengguna menjadi penting untuk dilakukan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan penilaian pribadi setiap individu mengenai sejauh mana mereka merasa puas dengan sistem informasi yang digunakan.

Menurut Maulida (2023) dalam Budiman, *et al.* (2018) bahwa kepuasan pengguna dapat diukur dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

1. Peneliti mendengarkan keluhan dan menampung saran dari pengguna sistem. Metode ini dapat memberikan kemudahan kepada pengguna dengan tersedianya pusat pelayanan seperti adanya help desk atau email khusus untuk menyampaikan saran dan keluhan terhadap sistem yang digunakan.
2. Survei Kepuasan Pengguna.  
Cara yang dapat digunakan dalam metode ini seperti, menyebarkan kuesioner secara acak atau dengan menelpon pengguna untuk menanyakan tingkat kepuasan pengguna tersebut terhadap sistem yang digunakan. Menurut

Maulida (2023) dalam Budiman *et al.* (2018) Survei kepuasan pengguna dapat dibagi menjadi :

- a. Kepuasan yang Disampaikan atau Dilaporkan Langsung.  
Cara ini dilakukan untuk mengumpulkan pendapat, perasaan, kesan dan kebutuhan pengguna yang akan dijadikan patokan perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya. Cara ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden secara langsung terkait tingkat kepuasan mereka terhadap sistem yang digunakan.
- b. Analisis Ketidakpuasan.  
Penyebaran kuesioner yang dilakukan dapat diketahui adanya perbedaan tingkat kinerja bisnis yang dirasakan oleh konsumen/pengguna dengan harapan dari pengguna berdasarkan kategori-kategori tertentu.
- c. Analisis Masalah.  
Analisis masalah dilakukan dengan cara bertanya kepada responden terkait permasalahan yang ada pada perusahaan terkait produk/layanan yang diberikan kepada mereka dan diharap memberikan saran atau usulan perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
- d. Analisis Kepentingan dan Kinerja.  
Analisis kepentingan dilakukan dengan bertanya kepada responden/pengguna terkait permasalahan yang ada hubungannya dengan tingkat pelayanan sistem berdasarkan kepentingannya dibandingkan dengan kinerja perusahaan dalam setiap kategorinya.

Peneliti melakukan tinjauan pustaka mengenai model pengukuran kepuasan pengguna yang telah dikembangkan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul & link URL	Variabel Yang Diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian

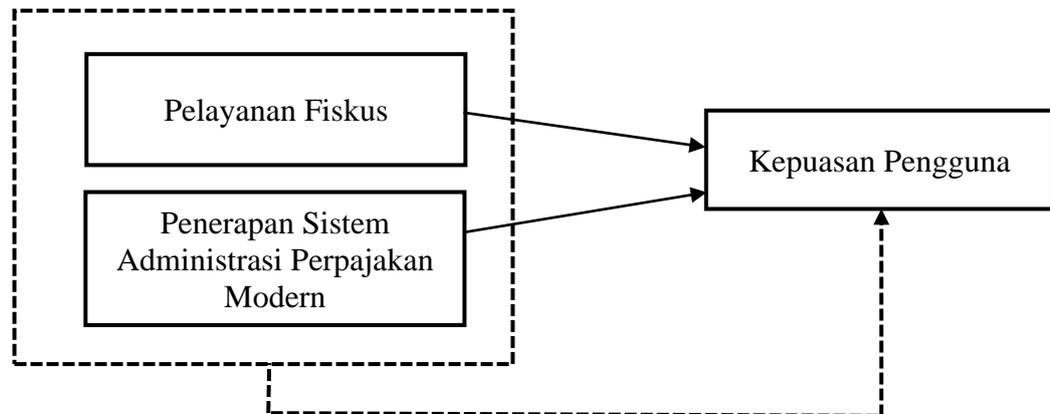
1.	<p>Pengaruh Penerapan E-filing dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)</p> <p><a href="https://ojs.uajy.ac.id/index.php/konsultasi/article/view/4295/2089">https://ojs.uajy.ac.id/index.php/konsultasi/article/view/4295/2089</a></p>	<p>X1 : Penerapan E-filing X2: Pelayanan Pajak, Y: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	<p>Penerapan E-filing :</p> <p>a. Kecepatan pelaporan SPT b. Lebih hemat c. Perhitungan lebih cepat d. Kemudahan pengisian SPT e. Kelengkapan data pengisian SPT f. Lebih ramah lingkungan. Tidak merepotkan Pelayanan Pajak :</p> <p>a. Realibilitas (realibility) b. Daya Tanggap (responsivess) c. Jaminan (assurance) d. Empati (empathy) e. Bukti Fisik (tangibles)</p> <p>Kepuasan Wajib Pajak :</p> <p>a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak d. Kepatuhan untuk</p>	<p>Analisis Regresi linear Berganda</p>	<p>Penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak,</p> <p>Kepuasan Wajib Pajak tidak menginterve ning pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>
----	--	--	---	---	---

			menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan		
2.	<p>Nono Arief Rachman (2022)</p> <p>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filling di KPP Pratama Pandeglang)</p> <p><a href="http://ejournal.unmabanten.ac.id/file.php?file=jurnal&amp;id=671&amp;name=nono3.pdf">http://ejournal.unmabanten.ac.id/file.php?file=jurnal&amp;id=671&amp;name=nono3.pdf</a></p>	<p>X: Kualitas Pelayanan Pajak, Y: Kepuasan Wajib Pajak</p>	<p>Kualitas Pelayanan Pajak :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reability</i> (Reliabilitas),</li> <li>2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap),</li> <li>3. <i>Assurance</i> (Jaminan),</li> <li>4. <i>Empathy</i> (Empati),</li> <li>5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).</li> </ol> <p>Kepuasan Wajib Pajak :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Content</i> adalah kepuasan pengguna (user),</li> <li>2. <i>Accuracy</i> adalah kepuasan pengguna (user),</li> <li>3. <i>Easy of use</i> adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan,</li> <li>4. <i>Timeliness</i> adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu.</li> </ol>	<p>Analisis Regresi linear Berganda</p>	<p>Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak wajib pajak orang pribadi pengguna e-filling di KPP Pratama Pandeglang</p>
3.	<p>Sharene Olivia Dermawan, Arthur Purboyo (2023)</p> <p>Pengaruh Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi</p>	<p>X: Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi Y: Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan</p>	<p>Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Ease of use</i> (Kemudahan Penggunaan),</li> </ol>		<p>Kualitas sistem e-Bupot Unifikasi dapat memengaruhi kepuasan pengguna</p>

	<p>terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan SPT Masa (PIECES Framework)  <a href="https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i4.701">https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i4.701</a></p>	SPT Masa (PIECES Framework)	<p>2. Reliability (Keandalan Sistem),  3. Response Time (Kecepatan Akses),  4. Flexibility (Fleksibilitas),  5. Security (Keamanan Sistem).</p>	Analisis Regresi linear Berganda	dalam pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi.
4.	<p>Welly Surjono Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara  <a href="https://doi.org/10.17509/jaset.v7i2.8859">10.17509/jaset.v7i2.8859</a></p>	<p>X : Modernisasi administrasi perpajakan  Y : Kepuasan wajib pajak</p>	<p>Modernisasi administrasi perpajakan :  1. Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP  2. Perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak  3. Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi  4. Kode etik pegawai</p> <p>Kepuasan wajib pajak :  1. integritas profesional,  2. tingkat kemudahan dan efisiensi pelayanan,  3. ketersediaan sumber informasi</p>	Analisis Regresi linear Berganda	

Sumber: Penelitian Terkait (2025)

## 2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.6 Hipotesis Penelitian

Menurut (Heryana, 2020) Hipotesis atau hipotesa merupakan suatu pernyataan yang sifatnya sementara, atau kesimpulan sementara atau dugaan yang bersifat logis tentang suatu populasi. Dalam ilmu statistik, hipotesis merupakan pernyataan parameter populasi. Parameter populasi ini menggambarkan variabel yang ada dalam populasi, dihitung menggunakan statistik sampel.

Dengan demikian, jenis penelitian yang sudah pasti membutuhkan hipotesis adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan pada penelitian kualitatif belum tentu memiliki hipotesis. Kalaupun ada adalah hipotesis kira-kira. Oleh karena itu sebelum ke lapangan, peneliti hendaknya harus atau telah merumuskan hipotesis penelitiannya.

Kegunaan lain dari hipotesis penelitian (Heryana, 2020) adalah:

- a. Penelitian yang memiliki hipotesis yang kuat merupakan petunjuk bahwa peneliti telah mempunyai cukup pengetahuan untuk melakukan penelitian tersebut
- b. Memberikan arah pada pengumpulan dan penafsiran data
- c. Memberi petunjuk tentang prosedur apa saja yang harus diikuti dan jenis data seperti apa yang harus dikumpulkan
- d. Memberikan kerangka dalam rangka melaporkan kesimpulan penelitian

### 2.6.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas pelayanan fiskus yang baik, dalam hal kecepatan, kejelasan informasi, kemudahan akses, maupun penggunaan teknologi, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan. Hal ini memberikan bukti bahwa pelayanan fiskus yang efisien dan responsif dapat memperbaiki hubungan antara wajib pajak badan dan otoritas pajak, yang berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak. Menurut (Veeramootoo et al., 2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi E-filing. Hasil penelitian (Widiani & Abdullah, 2018) mendukung bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H1 : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

### 2.6.2 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan pengguna

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. (Kotler & Keller, 2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (dalam hal ini wajib pajak) tercapai apabila ekspektasi mereka terhadap produk atau layanan terlampaui. Dalam konteks ini, sistem administrasi perpajakan modern yang efisien, cepat, dan mudah diakses dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi wajib pajak mengenai pelayanan fiskus. Penerapan sistem berbasis teknologi, seperti *e-filing*, *e-billing*, dan *e-payment*, yang memungkinkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan mereka tanpa kendala, berpotensi meningkatkan kepuasan wajib pajak badan.

H2 : Penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

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

Pelayanan fiskus yang responsif, transparan, dan informatif meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak, sedangkan penerapan sistem administrasi perpajakan modern mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan lebih efisien dan tanpa kesulitan. Karena belum ada

peneliti yang memakai kedua variabel tersebut dan melihat dari hipotesis H1 dan H2, maka dari itu penulis mengajukan hipotesis positif.

H3 : Pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan pengguna