

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK DAN MODERNISASI SISTEM
ADMINISTRASIPERPAJAKAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI (Studi Kasus Pada
PT. Sumberdaya Dian
Mandiri Jakarta
Pusat)**

Agustin Nurdiawanti¹ dan Nurul Akibah²

¹Pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

²Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

ABSTRAK

Dalam era modern di tahun ini, Direktorat Jendral Pajak memberikan kemudahan pada setiap wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dalam perpajakan terutama di PPh 21 agar wajib pajak merasa puas dalam pelayanan pajak, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada PT. Sumberdaya Dian Mandiri, Jakarta Pusat. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang bekerja di PT. Sumberdaya Dian Mandiri, Jakarta Pusat. Metode *convenience sampling* dengan menggunakan sampel berjumlah 60 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) for windows 24.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan signifikan di atas 0,05 yaitu 0.066, sedangkan kualitas pelayanan pajak t hitung lebih kecil dari t tabel serta nilai signifikan sebesar 0,009 yang artinya di bawah 0,05 dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi karena t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikannya 0,004 dibawah 0,05 yang artinya variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribdai. Secara simultan sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada PT. Sumberdaya Dian Mandiri, Jakarta Pusat karena nilai signifikan $0,003 < 0,05$.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang giat dalam melakukan pembangunan nasional, pembangunan tersebut mencakup berbagai bidang dalam kehidupan baik ekonomi, politik, sosial, budaya, pertahanan, maupun keamanan sesuai dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019 (Haryaningsih, 2017:03).

Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbankan dan peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan (Ilmi, 2017:01). Pajak merupakan sektor utama bagi pemerintah, karena pajak menjadi sumber penerimaan terbesar negara saat ini. Negara Indonesia melakukan reformasi perpajakan terus untuk peningkatan pendapatan, penerimaan, membentuk negara lebih baik dan perubahan mendasar menyeluruh di setiap sektor perpajakan (Suryani, 2019:26). Perbaikan sistem perpajakan menjadi lebih sederhana serta pembenahan aparatur perpajakan merupakan dampak dari terlaksananya reformasi perpajakan dan prioritas dari reformasi perpajakan yaitu reformasi administrasi perpajakan yang digulirkan pada akhir tahun 2001.

Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar

dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak untuk peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Indra, 2013: 08).

Menurut Fidel dalam Haryaningsih (2017:09) “*Self Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar”. Dengan demikian penerapan dari reformasi tersebut menuntut semua wajib pajak untuk dapat berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Hanifah (2016:03) banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang dan peraturan pelaksanaan yang dibuat sendiri oleh Direjen Pajak, cenderung memihak pada kemudahan fiskus dalam memenuhi tugasnya dan pelayanan kantor pajak dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat sehingga masyarakat tidak ingin menyampaikan kewajiban perpajakannya.

Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak harus dipertanggungjawabkan agar berjalan secara efektif melalui penerapan

sistem perpajakan (Detiyani, 2014:13).

Kepuasan wajib pajak akan muncul setelah mereka membandingkan kinerja fiskus dengan harapannya, apabila kinerja dibawah harapan maka wajib pajak tidak puas, apabila kinerja memenuhi harapan maka wajib pajak puas. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi harapan maka wajib pajak sangat puas (Vigryana, 2016:2).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengambil judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada PT. Sumberdaya Dian Mandiri Jakarta Pusat)”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pembayaran dan pelaporan pajak sudah sangat mudah dengan menggunakan layanan online pajak dari Direktorat Jendral Pajak namun karyawan sebagai wajib pajak belum maksimal dalam merealisasikannya.
2. Motivasi karyawan sebagai wajib pajak masih kurang untuk ikut serta dalam kegiatan sosialisasi perpajakan.
3. Layanan online pajak dari Direktorat Jendra Pajak sering mengalami gangguan ketika digunakan pada saat pelaporan pajak tahunan.
4. Sebagian karyawan sebagai wajib pajak belum terpuaskan dengan layanan online pajak.

1.3 Pembatasan Masalah

Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar jelas dan terperinci. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian sebagai berikut:

1. Penulis membatasi masalah pada pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
2. Penelitian yang diteliti oleh penulis hanya dilakukan pada *update* data karyawan terbaru di tahun 2019 yang merupakan wajib pajak.
3. Penelitian hanya dilakukan pada karyawan PT. Sumberdaya Dian Mandiri yang ditempatkan di kantor pusat.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah sosialisai perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah modernisasi sitem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah secara simultan sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui secara simultan apakah sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Akuntansi Pajak

Akuntansi Pajak menurut Agoes dan Estralita (2013:10) adalah sebagai berikut:

“Akuntansi pajak, merupakan bagian dalam akuntansi yang timbul dari unsur spesialisasi yang menuntut keahlian dalam bidang tertentu. Akuntansi pajak tercipta karena adanya suatu prinsip dasar yang diatur dalam UU perpajakan dan

pembentukannya terpengaruh oleh fungsi perpajakan dalam mengimplementasikan sebagai kebijakan pemerintah. Tujuan dari akuntansi pajak adalah menetapkan besarnya pajak terutang berdasarkan laporan keuangan yang disusun oleh perusahaan.”

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa akuntansi pajak adalah pencatatan transaksi yang hanya berhubungan dengan pajak untuk mempermudah penyusunan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) masa dan tahunan pajak penghasilan.

2.1.2 Dasar-Dasar Perpajakan

1. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, “pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berikut ini pengertian pajak menurut pendapat beberapa ahli antara lain:

- a. S.I Djajadiningrat dalam Resmi (2013:01), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
- b. Soeparman Soemahamidjaja dalam Waluyo (2013:03), Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup

biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Dari beberapa pengertian pajak menurut para ahli, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pajak merupakan iuran wajib dari rakyat yang diberikan kepada negara berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku, yang sifatnya memaksa untuk pembiayaan negara baik rutin maupun pembangunan dalam rangka untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyat.

Unsur Pajak Berdasarkan pengertian pajak menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur yang terdapat pada pajak yaitu (Waluyo, 2013:03):

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya sifatnya dapat dipaksakan.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
- e. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatu (regulerend).

Ciri-Ciri Pajak Menurut Nuraenah (2016:15) ciri-ciri pajak adalah sebagai berikut:

- a. Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah.
- b. Pajak dipungut berdasarkan dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.

- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah.
- d. Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah, yang pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- e. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah.
- f. Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.

Fungsi Pajak Berdasarkan fungsinya pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi penerimaan (budgetair) dan fungsi pengatur (regulerend). Fungsi-fungsi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut (Sari, 2013:38): (1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*), (2) Fungsi Mengatur (*Reguler*).

Sistem Pemungutan Pajak Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem (Resmi, 2013:11), yaitu sebagai: (1) Official Assessment System (2) Self Assessment System (3) With Holding System.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepuasan memiliki unsur emosional. Kepuasan pelanggan dapat tercipta melalui efektivitas sebab adanya sistem organisasi yang sukses dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan (Sari, 2013:8). Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif (Hanifah, 2016:3).

Dari definisi tentang kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah suatu pelayanan yang dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif bagi wajib pajak yang mempunyai hak dan kewajibannya dalam perpajakan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan (Hanifah, 2016:4).

2.1.4 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk meningkatkan pengetahuan perpajakannya terhadap peraturan terkini yang berlaku, dengan tujuan memberikan pemahaman bagi masyarakat mengenai perpajakan di Indonesia (Purwanti, 2018:19).

Bentuk sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan. Program-program yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak berkaitan dengan kegiatan penyuluhan tersebut salah satunya adalah mengadakan seminar-seminar ke berbagai profesi serta pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta (Winerungan, 2013:963). Namun, wajib pajak masih menganggap sosialisasi ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik, maka untuk meningkatkan peran sosialisasi diperlukan adanya dari sistem aturan perpajakan yang selalu di perbaharui dengan melihat kondisi perekonomian yang berganti-ganti agar dapat meningkatkan pajak.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Diah (2016:03) Kualitas Pelayanan merupakan

sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Pelayanan pajak menurut Bayu Caroko (2015:32) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

2.1.6 Modernisasi Sistem

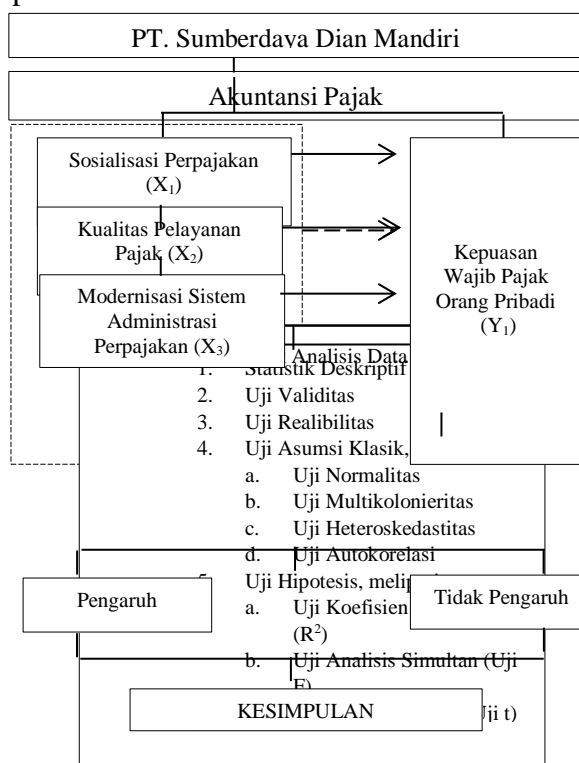
Administrasi Perpajakan

Menurut Andi (2015:16) administrasi merupakan suatu proses dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Semenjak tahun 2002, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat disebut Modernisasi. Menurut Nuraenah (2016:23), program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan system administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antar lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis

pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *Account Representative* dan *Compliant Center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-filing*, *e-payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme control yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini sbb:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian

2.4 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:99), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah disusun dalam bentuk kalimat tanya. Dengan menguji

hipotesis dan menegaskan perkiraan hubungan, diharapkan bahwa solusi dapat ditemukan untuk menghadapi masalah yang terjadi. Hipotesis ini merupakan dugaan sementara dari hasil penelitian yang dilakukan. Dalam merumuskannya perlu hubungan kolerasi antara dua variabel secara jelas, logis, ringkas dan dapat diuji berdasarkan ilmu yang terkait.

1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sosialisai perpajakan merupakan peranan penting pada peningkatan kepuasan wajib pajak. Sosialisasi yang intensif dan mudah dimengerti oleh wajib pajak akan membantu wajib pajak dalam membayar pajak sehingga terjadi peningkatan pada jumlah penerimaan pajak, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kualitas pelayanan pajak merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan wajib pajak dengan kualitas yang diharapkan wajib pajak. Artinya jika kualitas yang dirasakan wajib pajak sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak., maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

3. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Modernisasi sistem administrasi merupakan peranan penting dalam perubahan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan dengan pembaharuan sistem administrasi perpajakan dapat mempermudah masyarakat atau wajib pajak akan lebih mengerti dalam membayar pajak sehingga memberikan kepuasan bagi wajib pajak dengan adanya pembaharuan tersebut, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi

4. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang sebelumnya perlu adanya tindakan dalam pengambilan keputusan, serta dilakukannya tindakan sebagai pertimbangan akan baik dan buruknya. Jika pengetahuan tentang sistem administrasi semakin besar dan pencapaian modernisasi sistem administrasi tersebut semakin bagus dan mudah dipahami oleh seluruh wajib pajak, maka hal tersebut berpengaruh positif pada kepuasan wajib pajak. Wajib pajak akan lebih memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan pajak yang telah diberikan oleh fiskus untuk memperlancar kegiatan perpajakan. Sosialisasi perpajakan dengan tulisan bahkan lisan jika mudah dimengerti oleh seluruh wajib oajak, maka akan

memberikan dampak positif bagi wajib pajak sehingga dapat memahami dengan benar akan perpajakan serta meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak.

H₄ : Secara simultan Sosialisasi perpajakan, Kualitas pelayanan pajak dan Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada wajib pajak yang menjadi karyawan di PT. Sumberdaya Dian Mandiri yang beralokasi di Komplek Harmoni Plaza Blok A No. 4-7 Jakarta Pusat 10130, waktu penelitian pada bulan Februari 2019 sampai dengan Juli 2019 yang penilitian objeknya diambil di tahun 2019.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrume penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2017:13).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:119) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dari PT. Sumberdaya Dian Mandiri yang menjadi wajib pajak orang pribadi. Jumlah karyawan berdasarkan informasi dari pihak PT. Sumberdaya Dian Mandiri sampai dengan tahun 2019 sebanyak 150 orang. Oleh sebab itu dalam penelitian ini kami menggunakan angka 150 sebagai populasi penelitian.

3.3.2 Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016:82). Jenis metode dari *Non Probability Sampling* yang dipilih adalah sampel berdasarkan kemudahan (*convenience sampling*) adalah istilah umum yang mencakup variasi luasnya prosedur pemilihan responden. *Convenience sampling* berarti unit sampel yang ditarik mudah dihubungi, tidak menyusahkan, mudah untuk mengukur dan bersifat kooperatif (Noviyanti, 2018:43). Perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan atas pendapat Sifanuri (2017:34) yang menyatakan bahwa besaran sampel minimal ditentukan dengan *Slovin*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Banyaknya Sampel
N = Populasi

e^2 = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%). Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$n = \frac{150}{150 \times (10\%)^2 + 1} = 60 \text{ (60 responden)}$$

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, yaitu merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diberikan langsung kepada responden dijadikan subyek penelitian teknik pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti (Sugiyono, 2017:192).

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Penelitian ini menjabarkan rata-rata (*mean*), nilai maksimum, nilai *minimum* dari masing-masing variabel sehingga secara kontekstual dapat lebih mudah dimengerti oleh pembaca. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel *dependent* dan variabel *independent*.

Variabel *Independent* dalam penelitian ini adalah Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Sedangkan variabel *dependent* adalah Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka dapat disimpulkan untuk hasil uji statistik deskriptif sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Sosialisasi Perpajakan	60	14	20	16,45	1,908
Kualitas Pelayanan	60	13	20	17,68	1,855
Modernisasi Sistem	60	13	20	17,23	1,925
Kepuasan WP	60	20	30	26,03	2,201
Valid N (listwise)	60				

2. Hasil Uji Kualitas Data

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah berbagai item pernyataan maupun pertanyaan (indikator) yang digunakan tersebut valid atau tidak serta realible atau tidak. Hal ini penting karena salah satu syarat bahwa sebuah data dapat dilakukan uji hipotesis adalah harus *valid* dan *realible*. Dibawah ini disajikan hasil uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X1

Butir	Nilai Corrected Item	Sig.	r table	Kriteria
	Total Correlation / r hitung			
1	0,661	0,000	0,2564	Valid
2	0,682	0,000	0,2564	Valid
3	0,726	0,000	0,2564	Valid
4	0,694	0,000	0,2564	Valid

Berdasarkan tabel 4.3 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) memiliki status valid, karena nilai r hitung > dari tabel (0,2564).

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X2

Butir	Nilai Corrected Item	Sig.	r table	Kriteria
	Total Correlation / r hitung			
1	0,555	0,000	0,2564	Valid
2	0,717	0,000	0,2564	Valid
3	0,782	0,000	0,2564	Valid
4	0,765	0,000	0,2564	Valid

1	0,555	0,000	0,2564	Valid
2	0,717	0,000	0,2564	Valid
3	0,782	0,000	0,2564	Valid
4	0,765	0,000	0,2564	Valid

Berdasarkan tabel 4.4 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) memiliki status valid, karena nilai r hitung > dari tabel (0,2564).

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X2

Butir	Nilai Corrected Item	Sig.	r table	Kriteria
	Total Correlation / r hitung			
1	0,709	0,000	0,2564	Valid
2	0,734	0,000	0,2564	Valid
3	0,721	0,000	0,2564	Valid
4	0,755	0,000	0,2564	Valid

Berdasarkan tabel 4.5 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X3) memiliki status valid, karena nilai r hitung > dari tabel (0,2564).

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Y

Butir	Nilai Corrected Item	Sig.	r table	Kriteria
	Total Correlation / r hitung			
1	0,488	0,000	0,2564	Valid
2	0,599	0,000	0,2564	Valid
3	0,635	0,000	0,2564	Valid
4	0,535	0,000	0,2564	Valid
5	0,547	0,000	0,2564	Valid
6	0,744	0,000	0,2564	Valid

Berdasarkan tabel 4.6 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) memiliki status valid, karena nilai r hitung > dari tabel (0,2564).

1. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu butir kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2016:47).

Dikatakan reliabel jika koefisien kehandalan Crombach Alpha sebesar 0,6 atau lebih. Berikut hasil pengujian:

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	R alpha	Kriteria	Ket
1	Sosialisasi Perpajakan	0,626	Reliabel	Valid
2	Kualitas Pelayanan Pajak	0,702	Reliabel	Valid
3	Sistem Sistem Administrasi Perpajakan	0,706	Reliabel	Valid
4	Kepuasan WP	0,633	Reliabel	Valid

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) memiliki nilai r alpha (0,626) > 0,6, Kualitas Pelayanan Pajak (X2) memiliki nilai r alpha (0,702) > 0,6, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X3) memiliki nilai r alpha (0,706) > 0,6, dan Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak memiliki nilai r alpha (0,633) > 0,6. Sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji ini wajib dilakukan sebelum seseorang melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas (3) uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

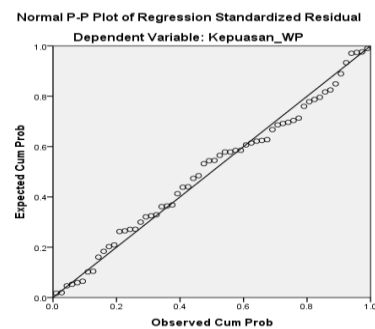
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,95105274
	Absolute	
Most Extreme Differences	Positive	0,066
	Negative	-0,066
	Test Statistic	0,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat hasil uji Kolmogorov-Smirnov (K - S) dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi secara normal sehingga model penelitian ini memenuhi uji asumsi klasik normalitas.

Adapun hasil perhitungan uji normalitas dengan melihat dari segi grafik yang ditunjukkan pada gambar grafik P-Plot sebagai berikut:



Grafik P-Plot

Gambar 4.1 memperlihatkan bahwa pola penyebaran data pada grafik P-Plot terlihat titik-titiknya menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mendekati garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa grafik P-Plot nya normal. Berdasarkan gambar di atas, maka model regresi ini telah memenuhi asumsi normalitas.

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variabel bebas atau tidak. Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai tolerance > 0,10 atau VIF < 10. Di bawah ini

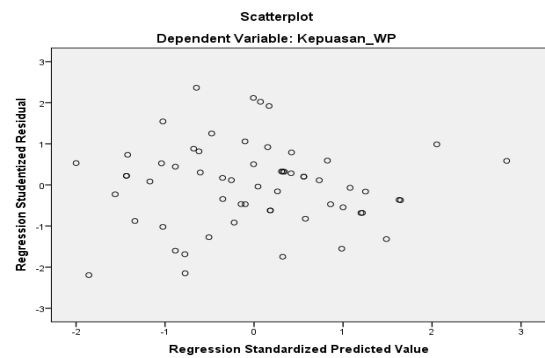
disampaikan hasil uji multikolinieritas dengan melihat Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) nya (Ghozali, 2016:101).

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas

Dari tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance mendekati angka 1 dan nilai variance inflation factor (VIF) disekitar angka 1 untuk setiap variabel, yang ditunjukkan dengan nilai tolerance variabel sosialisasi perpajakan sebesar 0,883, kualitas pelayanan pajak sebesar 0,896, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebesar 0,969. Hasil tolerance dari semua variabel menunjukkan nilai diatas 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Selain itu nilai VIF untuk sosialisasi perpajakan sebesar 1,132, kualitas pelayanan pajak sebesar 1,116 dan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebesar 1,032. Suatu model regresi dikatakan bebas dari problem multikol apabila memiliki nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat problem multiko dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan pendekatan grafik. Di bawah ini penulis sampaikan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan pendekatan grafik.



Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Sosialisasi Perpajakan	,883	1,132
Kualitas Pelayanan Pajak	,896	1,116
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	,969	1,032

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik

Berdasarkan gambar 4.2 di atas, grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat sutau pola yang jelas pada penyebaran data tersebut.

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji dalam model regresi linear ada atau tidak korelasi antara kesalahan pengganggu pada period t dengan kesalahan pengganggu pada t-1 atau periode sebelumnya. Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji *Durbin Watson*. Berikut hasil uji autokorelasi:

Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.463 ^a	0,215	0,172	2,003	2,219

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Sistem, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.10 di atas nilai Durbin Watson sebesar 2.219, nilai du sebesar 1,69, karena nilai DW 2,219 lebih besar dari batas atas (du) 1,69 dan kurang dari 4 – 1,69 (2,31), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

2.3 Hasil Uji Hipotesis

Uji ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah sekaligus dugaan sementara atas jawaban rumusan masalah tersebut yang tertuang dalam hipotesis. Beberapa hal yang termasuk ke dalam uji hipotesis ini antara lain regresi linear berganda, uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R²) dan uji t (uji parsial).

a. Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS), didapatkan tabel *Coefficients* seperti terlihat pada Tabel 4.10 dibawah ini. Dari tabel tersebut dapat diambil beberapa kesimpulan, salah satunya adalah persamaan regresi linier berganda. Berikut hasil uji regresi linier berganda:

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	30,435	4,361	
Sosialisasi_Perpajakan	-0,273	0,145	-0,237
Kualitas_Pelayanan	-0,400	0,148	-0,337
Modernisasi_Sistem	0,416	0,138	0,364

a. Dependent Variable: Kepuasan_WP

Berdasarkan tabel 4.11 terlihat nilai *Unstandardized Coefficients Beta*, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier

berganda yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 30,435 + (-0,273)X_1 + (-0,400)X_2 + 0,416X_3 + e$$

Yang berarti bahwa:

1. Konstanta sebesar 30,435 yang berarti jika variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan dianggap 0 maka nilai variabel kepuasan wajib pajak orang pribadi sebesar 30,435.

2. Koefisien regresi variabel sosialisasi perpajakan sebesar - 0,273 yang berarti jika variabel sosialisasi perpajakan mengalami penurunan sementara variabel kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan tetap maka kepuasan wajib pajak orang pribadi akan mengalami penurunan sebesar 0,273.

3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak sebesar - 0,400 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan pajak mengalami kenaikan sementara variabel sosialisasi perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan diasumsikan tetap maka kepuasan wajib pajak orang pribadi juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,400.

4. Koefisien regresi variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan sebesar 0,416 yang berarti bahwa jika variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan mengalami kenaikan sementara variabel sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak diasumsikan tetap maka kepuasan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan sebesar 0,416.

b. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam

model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Berikut ini hasil pengujian statistik F.

Tabel 4.12 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61,344	3	20,448	5,099	.003 ^b
	Residual	224,590	56	4,011		
	Total	285,933	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan_WP

b. Predictors: (Constant), Modernisasi_Sistem, Kualitas_Pelayanan, Sosialisasi_Perpajakan

Berdasarkan hasil pengujian dari tabel 4.12 diatas menunjukkan nilai signifikansi hasil uji F sebesar 0,003 artinya nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 0,05. Nilai F hitung akan dibandingkan dengan F tabel, diperoleh nilai F tabel adalah 2,77. Hal ini diperoleh nilai F tabel sebesar 2,77. Sehingga F hitung (5,099) > F tabel (2,77) dan secara sistematis diperoleh nilai signifikan 0,003. Dengan demikian, nilai F hitung sebesar 5,099 lebih besar dari nilai F tabel 2,77 yang menyatakan bahwa H4 diterima.

c. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi menunjukkan besar kemampuan variabel-variabel independen dalam model regresi linear berganda dalam menjelaskan varian dari variabel dependennya. Hasil uji koefisien Adjust R Square disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,463 ^a	,215	,172	2,003

a. Predictors: (Constant), SP, KPP, MSAP

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 4.13 diatas menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,172. Hal ini menandakan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan hanya dapat menjelaskan 17,5 % variasi variabel kepuasan wajib pajak pribadi orang pribadi. Sedangkan sisanya (100% - 17,5%) = 82,5% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini.

d. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji t ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara parsial atau sendiri-sendiri. Berikut hasil perhitungan dari uji t:

Tabel 4.14 Hasil Uji t (Uji Parsial) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	30,435				
Sosialisasi_Perpajakan	-0,273	0,145	-0,237	-1,878	0,066
Kualitas_Pelayanan	-0,400	0,148	-0,337	-2,697	0,009
Modernisasi_Sistem	0,416	0,138	0,364	3,025	0,004

a. Dependent Variable: Kepuasan_WP

Guna menentukan hipotesis yang ditolak atau diterima maka nilai thitung di atas dapat dibandingkan dengan nilai ttabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai ttabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,00324. Dengan membandingkan thitung dan t tabel maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Secara parsial sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di PT. Sumberdaya Dian Mandiri Jakarta Pusat karena thitung (-1,878) < ttabel (2,00324) serta nilai signifikansinya di atas 0,05.

- b. Secara parsial kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di PT. Sumberdaya Dian Mandiri Jakarta Pusat karena thitung (-2,697) < ttabel (2,00324) serta nilai signifikansinya di bawah 0,05.
- c. Secara parsial modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di PT. Sumberdaya Dian Mandiri Jakarta Pusat karena thitung (3,025) > ttabel (2,00324) serta nilai signifikansinya di bawah 0,05.

4.4 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di PT. Sumberdaya Daya Mandiri, Jakarta Pusat. Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada ringkasan berikut ini:

1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai sig 0,066 > 0,05 dan nilai thitung -1,878 < ttabel 2,00324. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, sehingga H1 ditolak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Dewi (2016) namun hasil ini didukung penelitian Handayani (2016) dan Purwanti (2018) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi karena kurangnya minat dari wajib pajak dalam mengikuti sosialisasi yang diadakan Kantor Pelayanan Pajak sehingga membuat tingkat kepuasan wajib pajak menurun.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai sig 0,009 < 0,05 dan nilai thitung -2,697 < ttabel 2,00324. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, sehingga H2 diterima. Penelitian ini sejalan dengan Indra (2014) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak karena di jaman modern seperti ini pihak DJP berusaha meningkatkan kualitas dalam pelayanan pajak yang semakin canggih seperti setiap transaksi perpajakan dapat dilakukan secara online sehingga membuat kualitas pelayanan pajak semakin meningkat.

3. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai sig 0,004 < 0,05 dan nilai thitung ,025 > ttabel 2,00324. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, sehingga H3 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan Fatwa (2015) dimana modernisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak karena di jaman teknologi yang semakin

bagus dan meningkat DJP membuat reformasi teknologi secara maksimal yaitu dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam mengakses keperluan wajib pajak untuk urusan perpajakannya.

4. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat dilihat, bahwa nilai sign adalah $0,003 < 0,05$ dan nilai F hitung $5,099 > F$ tabel 2,77. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, sehingga H4 diterima. Sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi, karena semakin tinggi intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan serta didukung dengan kualitasnya yang praktis akan memudahkan masyarakat dan merubah kearah yang lebih positif sehingga meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan evaluasi data yang telah dilakukan terhadap variabelvariabel dalam penelitian ini, maka dapat diambil

beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

5.1 Simpulan

Sesuai dengan uraian-uraian di atas serta hasil dan interpretasi data yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

- a. Sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa pengaruh sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
- b. Kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
- c. Modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
- d. Secara simultan sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Untuk wajib pajak orang pribadi di PT. Sumberdaya Dian Mandiri agar selalu mengikutsertakan dalam program yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk mensosialisasikan perpajakan agar

lebih mengetahui info-info yang *update*. Sehingga wajib pajak dapat mengetahui dan merasakan dampak positif dalam sisi kualitas pelayanan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang saat ini sudah mudah dalam menggunakan program-program tentang perpajakan secara online.

2. Untuk peneliti selanjutnya harus memperhatikan betul indikator pertanyaan yang akan diajukan sebagai data kuesioner agar responden mudah dan paham untuk menjawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes dan Estralita, (2010). *Akuntansi Perpajakan Edisi 3*, Salemba Empat
- Anastasia Diana, Lilis Setiawati. (2014). *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi Ofset.
- Atep Adya Barata. (2010). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT.Elex Komputindo
- Bhakti, Adhitya W. (2017). *Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Caroko, Bayu. (2015). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi*. Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Detiyani, Depi. (2014). *Pengaruh Modernisasi Administrasi Terhadap Akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama*. Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Erviana, Okky. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Hanifah, Diah Nur. (2016). *Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung, Cibeunying)*. Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Ilmi, Trisna Muhammad. (2017). *Pengaruh Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)*. Universitas Pasundan Bandung.
- Imam Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8 Cetakan ke VIII, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2016.

- Isroah. (2013). Perpajakan. Yogyakarta: UNY press.
- Kusuma, Kartika Chandra. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memabayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). Universitas Negeri Yogyakarta
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nasrullah, Alam. (2017). Pengaruh Perilaku Wajibn Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang). Universitas Komputer Indonesia Bandung
- Nurgustiani, Vera. (2017). Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Serta Dampaknya Pada Efektivitas Penerimaan Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak di Wiayah Kota Bandung). Universitas Pasundan Bandung.
- Nuraenah, (2016) *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Kepada Aparatur Pajak KPP Pratama Bandung Bojonagara)*. Fakultas Ekonomi Unpas Bandung.
- Pahala, Indra. (2014). Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. Universitas Negeri Jakarta.
- Purwanti, Susi Titi, (2018). Pengaru Sosialisasi Dan Kualitas Pelayanan E-Registration Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Satu, Jakarta Barat). Universitas Pamulang
- Rachman, Fatwa Rubiar. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survey terhadap Account Representative pada KPP Pratama di Kota Bandung).
- Resmi, Siti, (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riyanti, Sukmo. (2014). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka

- Putih). Universitas Mercubuana Jakarta.
- Rachmayanti, Deyanti. (2017). Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada *Electronic Solution* Bandung Indah Plaza. Universitas Widyatama.
- Rumiasih, N.A & R. Baterialni. (2013). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Atas Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Penghasilan (PPH) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciawi. Universitas Pasundan Bandung
- Rusli, Yohanes Mardinata. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Sistem E-Filing Perpajakan Di Indonesia. Universitas Bunda Mulia. e-ISSN No: 2622 – 7436
- Sari, Sepvita Wulan. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *Universitas Udayana Bali* . Vol.18 No.3. ISSN: 2302-8556
- Sifanuri, Hana. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Memiliki Usaha Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto). *Universitas Muhammadiyah Purwokerto*.
- Situmorang, S. H., D. M. J. Dalimunthe., I. Muda., M. Lufti., & Syahyunan. (2013). Analisis Data Penelitian (Menggunakan Program SPSS). Cetakan Pertama. Medan: USU Press.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan .Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung:Alphabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi, Alfabeta, Bandung
- Tumanggor, Ester. (2017). Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak Dan Pelatihan Teknis Perpajakan Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Kota Bandung). *Universitas Komputer Indonesia*
- Vigryana, Ezra Eigita. (2016). Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
- Waluyo. (2014). *Perpajakan Indonesia.Jakarta* : Salemba Empat.