

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK

Oleh:
Muhammad Rizky
21113095

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

This study aims to in order to test the the influence of the modernization of the tax administration and of information technology on the quality of tax service .This data obtained from the results of of the questionnaire was at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

The methodology that was used in this research was descriptive and verifikatif to the source of the data in this research was the primary data was by applying a technique of collecting the data that is done with a method of various surveys show signs of use of the questionnaire was. The method of analysis that used in this research was Structural Equation Modelling (SEM) building on the approach taken Partial Least Square (PLS) uses software SmartPLS 2.0 .

The results of the hypothesis this research paper work showing that the modernization of the tax administration had an influence on the quality of tax service yet. Information technology influenced the quality of tax service .

Keyword : Modernization of Tax Administration, Information Technology, Quality of Tax Service

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega yang tentunya sudah menerapkan modernisasi administrasi pajak, pelaksanaan *good governance* yang masih kurang optimal karena integritas yang kurang maksimal dari para pegawai pajak kepada Wajib Pajak dalam hal pelayanan (Darmayanto, 2017).

Fenomena yang terjadi yaitu pada saat penginputan data Wajib Pajak masih sering terjadi *error* pada server dikarenakan para Wajib Pajak banyak sekali yang membayarkan pajaknya mendekati batas waktu pembayaran sehingga *server* tidak mampu menginput sebagian data dari Wajib Pajak dan akhirnya perlu dilakukan *maintenance* rutin (Darmayanto, 2017).

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pembahasan latar belakang dan permasalahan permasalahan dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam bentuk pernyataan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *good governance* sebagai bagian dari modernisasi administrasi pajak yang belum optimal pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
2. Masih sering terjadi *error* pada saat penginputan data Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega.
3. Masih banyak keluhan yang masuk pada *complaint centre* terkait pelayanan yang diberikan petugas pajak yang dinilai oleh Wajib Pajak masih kurang maksimal pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

2. Seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.2.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mencari, mengumpulkan data-data dan mendapatkan informasi sebagai bahan dalam penelitian yang berkenaan dengan pengaruh modernisasi administrasi pajak dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pajak.

1.2.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

1.3 Kegunaan Penelitian

1.3.1 Kegunaan Praktisi

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan bagi kantor pajak mengenai pengaruh modernisasi administrasi pajak dan teknologi informasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak.
2. Bagi Pemeriksa Pajak
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan kepada Pemeriksa Pajak untuk menambah pengetahuan dan lebih memahami mengenai pengaruh modernisasi administrasi pajak dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pajak.

1.3.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan ini adalah dapat bermanfaat secara akademis sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman teoritis lebih mendalam mengenai pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak sehingga dapat menjadikan tambahan pengetahuan yang bermanfaat.
2. Bagi KPP Pratama Bandung Tegallega
Hasil penelitian dapat berupa memberikan masukan terhadap KPP Pratama Bandung Tegallega mengenai pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Sebagai informasi dan masukan untuk membantu memberikan gambaran yang lebih jelas bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian mengenai perpajakan secara umum dan juga mengenai Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Modernisasi Administrasi Pajak

2.1.1.1 Pengertian Modernisasi Administrasi Pajak

Menurut Sari (2013:19) :

“Modernisasi administrasi perpajakan adalah program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak Negara”.

2.1.1.2 Indikator Modernisasi Administrasi Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:111):

- 1) Restrukturisasi organisasi.

- 2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
- 3) Penyempurnaan manajemen SDM.
- 4) Pelaksanaan *Good Governance*.

2.1.2 Teknologi Informasi

2.1.2.1 Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Deni Darmawan (2012:17):

“Teknologi informasi merupakan perangkat keras bersifat organisatoris dan meneruskan nilai-nilai sosial dengan siapa individu atau khalayak mengumpulkan, memproses dan saling mempertukarkan informasi dengan individu

atau khalayak lain”.

2.1.2.2 Indikator Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2009: 14) indikator teknologi informasi meliputi :

- 1) *Hardware* (Perangkat keras)
- 2) *Software* (Perangkat lunak)
- 3) *Database* (Basis data)
- 4) *Network* (Fasilitas jaringan/komunikasi)
- 5) *People*

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak:

Menurut Ni Ketut Rasmini, (2012:138):

“Kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan pajak yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang

bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus”.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:165) yaitu:

- 1) Adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain.
- 2) Tidak adanya keluhan Wajib Pajak pasca pelayanan diterima.
- 3) Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Sari (2013:8) mengatakan bahwa:

“Modernisasi perpajakan dibidang administrasi dilakukan Ditjen Pajak dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak yang akan memenuhi kewajibannya”.

2.2.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Nurul Citra N (2012:16):

“Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan, peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan”.

2.2 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013:99):

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan, dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik”.

Berdasarkan latar belakang masalah, kajian pustaka, perumusan masalah dan kerangka pemikiran di atas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis terhadap permasalahan tersebut sebagai berikut:

- H₁: Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.
H₂: Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian ini, maka akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

3.1 Operasionalisasi Variabel

Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) terbagi menjadi dua yaitu :

X₁ : Modernisasi Administrasi Pajak

X₂ : Pengaruh Teknologi Informasi

Kemudian dalam penelitian ini variabel dependen/terikat (Y) adalah Kualitas Pelayanan

Pajak.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data Primer

2) Data Sekunder

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner.

3.3 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 89 Petugas Pelayanan Pajak yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

3.4.2 Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability* yaitu sampel jenuh atau sering disebut *total sampling*. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah seluruh petugas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang berjumlah 89 orang.

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang bertempat di Jl. Soekarno Hatta No. 216, Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Adapun waktu penelitian dimulai pada sejak September 2017 sampai dengan selesai.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, data tersebut valid ketika *corrected item – total correlation* (r hitung) > nilai r *table*.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *split half method* teknik belah dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar/Teknik Belah Dua.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Penelitian dengan metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh tingkat pelatihan teknis perpajakan dan perencanaan pemeriksaan pajak terhadap kinerja Pemeriksa Pajak. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

3.6.2 Analisis Data Verifikatif

1. Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan signifikan atau tidaknya masing-masing nilai koefisien regresi secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Perhitungan uji ini sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis, sebagai berikut :
 - A. H_0 : Modernisasi Administrasi Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak
 H_1 : Modernisasi Administrasi Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.
 - B. H_0 : Pengaruh Teknologi Informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.
 H_1 : Pengaruh Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.
2. Menentukan toleransi kesalahan, dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 10% ($\alpha = 0,1$).
3. Kriteria Pengujian : Jika t hitung \geq t tabel (1,960) maka H_0 ditolak, berarti H_1 diterima. Jika t hitung \leq t tabel (1,960) maka H_0 diterima, berarti H_1 ditolak.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Deskriptif Modernisasi Administrasi Pajak

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Modernisasi Administrasi Pajak sebesar 2074 (66,58%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Modernisasi Administrasi Pajak.

4.1.1.2 Deskriptif Pengaruh Teknologi Informasi

hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Teknologi Informasi sebesar 1465 (65,84%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Teknologi Informasi berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Teknologi Informasi.

4.1.1.3 Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 892 (66,81%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas Pelayanan berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat Kelemahan dalam Pelayanan yang di berikan oleh kantor Pelayanan Tegalega.

4.1.2 Analisis Verifikatif

1. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

A. Uji Validitas

a. Convergent Validity

Nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari Modernisasi Administrasi Pajak, Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan, memiliki nilai $> 0,7$ yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

b. Discriminant Validity

Nilai cross loading korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

B. Uji Reliabilitas

Nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi”.

C. Evaluasi Fit Test Of Combination Model (Seluruh Model)

Nilai GoF sebesar 0,7682 tergolong substansial atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

2. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0.425 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0.515.

Besaran Pengaruh setiap variabel yaitu sebagai berikut:

1. Modernisasi Administrasi Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 27.6% terhadap Kualitas Pelayanan .
2. Teknologi Informasi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 36.0% terhadap Kualitas Pelayanan.
3. Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0.636 atau 63.6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Modernisasi Administrasi Pajak (X_1) dan Teknologi Informasi (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 63.6 % terhadap Kualitas Pelayanan (Y), sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 36.4% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ).

1) Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Y) (Hipotesis 1)

Tabel 4.1

Uji t Modernisasi Administrasi Pajak (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
$X_1 \rightarrow Y$	0.425	3.641	1.960	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan software PLS

b) Pengaruh Pengaruh Teknologi Informasi (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Y) (Hipotesis 2)

Tabel 4.2

Uji t Pengaruh Teknologi Informasi (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
$X_2 \rightarrow Y$	0.515	4.516	1.960	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan software PLS

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Modernisasi Administrasi Pajak (X_1) berpengaruh sebesar 27,6% terhadap kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai korelasi sebesar 0,648 yang berarti Modernisasi Administrasi Pajak memberikan pengaruh yang tinggi dengan arah positif terhadap kualitas Pelayanan Pada Kantor Pajak Pratama Tegalega. Arah hubungan positif, maka Modernisasi Administrasi Pajak dengan kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Modernisasi Administrasi Pajak yang semakin baik akan diikuti dengan kualitas Pelayanan yang baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Modernisasi Administrasi Pajak memberikan pengaruh sebesar 27,6 % terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 72.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain seperti kualitas sumber daya manusia, teknologi informasi, dll.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa Modernisasi Administrasi Pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 66,58% dan termasuk cukup baik, namun ada *gap* sebesar 33,42% yang artinya Modernisasi Administrasi Pajak masih terdapat Kekurangan. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling

rendah tanggapan respondennya adalah indikator Pelaksanaan (*Good Governace*) sebesar 61.01%, yang merupakan masalah yang ada pada Modernisasi Administrasi Pajak, skor tersebut termasuk kedalam kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 39.99%. Selanjutnya indikator Pemanfaatan Business process dan teknologi informasi/komunikasi sebesar 67.98% termasuk kedalam kriteria cukup baik, selanjutnya indikator Restrukturisasi organisasi sebesar 71.24%, dan indikator Penyempurnaan Manajemen sumber daya manusia sebesar 68.43% yang berarti masuk kedalam kategori baik.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap kualitas Pelayanan dimana Modernisasi Administrasi Pajak yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegalega.

4.2.2 Pengaruh Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Teknologi Informasi (X_2) berpengaruh sebesar 36.0% terhadap kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai korelasi sebesar 0,6955 yang berarti Teknologi Informasi memberikan pengaruh yang sedang dengan arah positif terhadap kualitas pelayanan. Arah hubungan positif, maka Teknologi Informasi dengan kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Teknologi Informasi yang semakin baik akan diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Teknologi Informasi memberikan pengaruh sebesar 36.0% terhadap Kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 64.0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa Teknologi Informasi mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 66,58% dan termasuk cukup baik, namun ada *gap* sebesar 33,42% yang artinya Teknologi Informasi masih terdapat kelemahan. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Database (Fasilitas jaringan dan komunikasi) sebesar 55,73%, terdapat *gap* sebesar 34,27%. Selanjutnya indikator People sebesar 68,31% termasuk kedalam kriteria baik, selanjutnya indikator Network sebesar 68,76% termasuk kedalam kriteria baik, lalu indikator Software sebesar 68,09% termasuk kedalam kriteria baik dan sisannya indikator *Hardware* sebesar 68.31%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Pengaruh Teknologi Informasi terhadap kualitas pelayanan dimana Teknologi Informasi yang semakin baik akan meningkatkan kualitas Pelayanan Pada Kantor Pajak Pratama Bandung Tegalega.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Modernisasi Administrasi Pajak Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Terdapat hubungan antara Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak, hal tersebut menunjukkan hubungan yang Sedang dan bertanda positif, artinya apabila Modernisasi Administrasi Pajak semakin Modern maka Kualitas pelayanan akan semakin baik.
2. Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Terdapat hubungan antara Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak, hal tersebut menunjukkan hubungan yang sedang dan bertanda positif, artinya apabila Teknologi Informasi semakin baik maka Kualitas pelayanan akan semakin baik.

5.1 Saran

a. Saran Praktis :

1. Kualitas pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan penggunaan teknologi informasi yang lebih baik untuk meningkatkan integritas dari petugas pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak.
2. Proses Modernisasi Administrasi Perpajakan yang sedang berlangsung masih harus dioptimalkan dengan salah satu program nya yaitu pelaksanaan *good governance* diharapkan akan meningkatkan kesadaran, kepatuhan dan kepercayaan wajib pajak diiringi peningkatan kualitas pelayanan dari para petugas pajak yang signifikan.

b. Saran Akademis :

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan faktor-faktor lain yang dapat digunakan untuk melihat pengaruhnya Kualitas Pelayanan Pajak. Penelitian hanya dilakukan dalam lingkup populasi yang sangat kecil, yaitu di KPP Pratama Bandung Tegalega, maka diharapkan sampel diperluas agar dapat menggambarkan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini secara keseluruhan.
2. Peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel lain selain Modernisasi Administrasi Pajak dan Teknologi Informasi yang bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak. Selain itu bisa mengeksplorasi pencapaian pengaruh modernisasi administrasi pajak sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh DJP.
3. Mengingat keterbatasan peneliti dalam hal waktu yang tersedia, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih aktif dalam pencarian dan pengumpulan data agar dapat menyempurnakan penelitian ini dengan data yang lebih dari cukup

DAFTAR PUSTAKA

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Chyntia Magdalena Polii. 1965. *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotabaguu*. Jurnal EMBA. Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 1965–1975

Darmawan, Deni. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Rosda

Djazoeli Sadhani. 2007. *Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Perpajakan*. Jakarta: Visi Media

Diana Rahmawati. 2010. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Fise Uny*. Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, Vol. VIII. No. 2 – Tahun 2010, Hlm. 18 – 32

Dody Radityo. 2012. Reformasi perpajakan dengan mengutamakan E-Journal Online Melalui <<http://www.pajakonline.com/engine/artikel/art.php?artid=330>>

Gujarati. 2005. *SPSS Versi 16 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Imam ghozali. 2011. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro

Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto, 2011, *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan Di Indonesia*, Jakarta: Visi Media.

Heri, Susanto. 2012. Pajak dibayar , pelayanan Publik Wajib ditingkatkan. <www.pajak.go.id>

Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto.2010. *pengantar Ilmu Perpajakan, kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

- Moh. Amin. 2013. Mekanisme Penerimaan SPT Masa yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di Riau.
<<http://www.pajak.go.id/blog-entry/kp2kpduri/sosialisasi-pengisian-spt-tahunan-kantor-pelayanan-penyuluhan-dan-konsultasi>>
- Keputusan KMK 587/KMK.01/2003
- Lai, R.Y.C., Teo, T.S.H., Lim, V.K.G. 2013. *Int rinsic and extrinsic motivation in internet usage*, Omega, *International Journal of Management Science*, Vol. 27
- Lijan Poltak Sinambela. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Moerir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Nurmalia Hassanah. 2013. *Efektivitas Pelaksanaan Self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada KPP Kebon Jeruk 1)*. Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi Indonesia. Volmue 8, No.1, Tahun 2013.
- Nur, Iim Ibrahim. 2010. *Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online*. Ultima Infosys. ISSN 208 5-4579
- Nurul Citra N. 2012. *Teknologi Informasi Perpajakan*. Yogyakarta. CV. Citra Praya
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan reformasi pelayanan perpajakan berdasarkan UU terbaru*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung. PT Refika Aditama
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siti kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung. Rekayasa Penerbit
- Silvia Nambihana. 2016. *Pengaruh Ssistem Administrasi Perpajakan Modern dan Penerapan E-filling terhadap Kualitas Pelayanan*. Bandung: Rosda
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung . CV Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutabri, Tata. 2013. *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta
- Sutarman, 2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 5 April 2016
- Umi, Narimawati. 2010. *Metode Analisis Data*. Bandung : Agung Media
- Umi, Narimawati. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Agung Media

Umi, Narimawati, Dewi Anggadini, Linna Ismawati (2010), *Penulisan karya Ilmiah: Panduan awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*, Genesis, Bekasi. Jakarta :Penerbit Genesis.