BAB II

KAJIAN PUSTAKA, HIPOTESIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

Adapun pengertian dari kajian pustaka menurut Prastowo (2012:80) :

"Kajian pustaka sering dikaitkan dengan kerangka teori atau landasan teori, yaitu teori-teori yang digunakan untuk menganalisis objek penelitian. Oleh sebab itu, peneliti sebagian menggabungkan kajian pustaka dengan kerangka teori. Dalam bab ini menampilkan penjelasan mengenai kata kunci penelitian, dalam hal ini adalah modernisasi administrasi pajak, teknologi informasi dan kualitas pelayanan".

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".

Adapun menurut Indra Ismawan (2011:81) :

"Modernisasi administrasi perpajakan 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".

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:109) :

"Modernisasi administrasi perpajakan adalah bagian dari reformasi perpajakan di Indonesia yang di bangun secara bertahap dan komprehensif dalam bidang teknologi informasi perpajakan, hukum perpajakan, kebijakan perpajakan, maupun pengawasan perpajakan dengan tujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat".

Dari ketiga pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa Modernisasi Administrasi Pajak adalah proses pembaharuan dan penyempurnaan terhadap sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi

yang lebih efisien, ekonomis dan cepat khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Direktorat Jendral Pajak.

2.1.1.2 Indikator Modernisasi Administrasi Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:111):

1) Restrukturisasi organisasi.

   Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapi tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaia struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Lebih jauh lagi, struktur organisasi harus juga diberi fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuiakan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi. Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, adalah struktur organisasi DJP perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

   Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process,* yang mencakup metode, sistem dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diharapkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama

untuk pekerjaan yang sifatnya klirikal. Langkah awal perbaikan *business process* adalah penulisan dan dokumentasi yaitu melalui:

a. *Standard Operating Prosedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP.
b. Perbaikan *business process* dilakukan antara lain dengan penerapan *e-sistem* dengan dibukanya fasilitas seperti *e-filing, e-SPT, e-payment, e-registration.*
c. Untuk sistem administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP (SIDJP).

3) Penyempurnaan manajemen SDM.

Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan system dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu system organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang capable dan beritegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah system dan manajemen SDM, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena system yang baik dan terbuka dipercaya akan bias menghasilkan

SDM yang berkualitas. Langkah-langkah perbaikan di bidang SDM antara lain:

a. DJP melakukan pemetaan kompetensi (Competency Mapping) untuk seluruh 30.000 pegawai DJP guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai.
b. Kemudian seluruh pegawai dievaluasi dan dianalisis untuk selanjutnya ditentukan job grade dari masing-masing jabatan tersebut.
c. Selanjutnya beban kerja dari masing-masing jabatan tersebut dianalisis yang kemudian dikaitkan juga dengan pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai.
d. Sebagai catatan, pembuatan dan dokumentasi SOP untuk seluruh proses pekerjaan dapat dimanfaatkan juga sebagai standar penilaian kinerja.
e. Semua itu nantinya akan dimanfaatkan untuk membuat sistem jenjang karir, khusunya sistem mutasi dan promosi, serta sistem remunerasi yang lebih jelas, adil, dan akuntabel.

4) Pelaksanaan *Good Governance*.

Elemen terakhir adalah pelaksanaan *Good Governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Dalam praktek beroganisasi, *Good Governance* biasanya di kaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (internal control) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan atau penyelewengan dalam

berorganisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak. DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut berupa:

a. Pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut.
b. Selain itu pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional.
c. Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua Subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal dibawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya aparatur.
d. Lebih jauh lagi, pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajaknya sekaligus pengawasan internal DJP.

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".

Adapun menurut Sutabri (2013: 3):

"Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah, mendapatkan, menyusun dan menyimpan data dalam berbagai cara agar menghasilkan informasi yang berkualitas untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan".

Sedangkan menurut Mulyadi (2014:21):

"Teknologi informasi adalah mencakup komputer (baik perangkat keras dan perangkat lunak), berbagai peralatan kantor elektronik, perlengkapan pabrik dan telekomunikasi".

Lalu juga menurut Sutarman (2009: 13):

"Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer".

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi adalah suatu teknologi baik perangkat keras maupun perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data termasuk memproses, mendapatkan, dan menyusun data yang berkualitas untuk pengambilan kuputusan tepat dan akurat baik pada suatu individu maupun suatu organisasi.

2.1.2.2 Indikator Teknologi Informasi

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

1) *Hardware* (Perangkat keras)

   Kumpulan peralatan seperti processor, monitor, keyboard, dan printer yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut.

2) *Software* (Perangkat lunak)

   Kumpulan program - program komputer yang memungkinkan hardware memproses data.

3) *Database* (Basis data)

   Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan record-record yang menyimpan data dan hubungan diantaranya.

4) *Network* (Fasilitas jaringan/komunikasi)

   Sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber di antara komputer-komputer yang berbeda.

5) *People*

   Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan outputnya.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kulalitas 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".

Adapun menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:165):

"Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak agar memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban nya dalam pembayaran pajak maupun pelaporan pajak".

Sedangkan menurut Hardiyansyah (2011:46):

"Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukuranya, yaitu Reliabilitas *(Reliability)*, Responsif *(Responsiveness)*, Kepastian/Jaminan *(Assurance)*, Empati *(Empathy)* dan Nyata *(Tangibles)*".

Dari ketiga pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan yang berkualitas dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan serta memberikan kepuasan khususnya kepada Wajib Pajak.

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".

Adapun menurut Liberti Pandiangan (2008:63):

"Modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah tentunya tidaklah hanya untuk mengejar dan menjangkau optimalisasi pemungutan pajak semata. Masih ada sisi lain yang juga penting dilakukan secara bersama-sama untuk menuju adanya perubahan paradigm perpajakan. Ketentuan, prosedur, dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi *business friendly* bagi masayarakat, terutama bagi pelaku bisnis".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:163:

"Salah satu langkah penting yang dilakukan oleh DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara, untuk untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern".

Nurmalia Hasanah (2013) mengatakan bahwa :

"Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh tinggi terhadap Kualitas Pelayanan".

Adapun menurut Sari (2013) yang mengatakan :

"Modernisasi administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak".

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".

Adapun Menurut Ibrahim Nur (2010:23), mengatakan bahwa:

"Berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah guna kemudahan peningkatan dan optimalisasi kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan".

Sementara menurut Turban (2005:183) menyatakan bahwa:

"Di era modern sekarang teknologi informasi mempengaruhi banyak hal, termasuk dalam hal pelayanan".

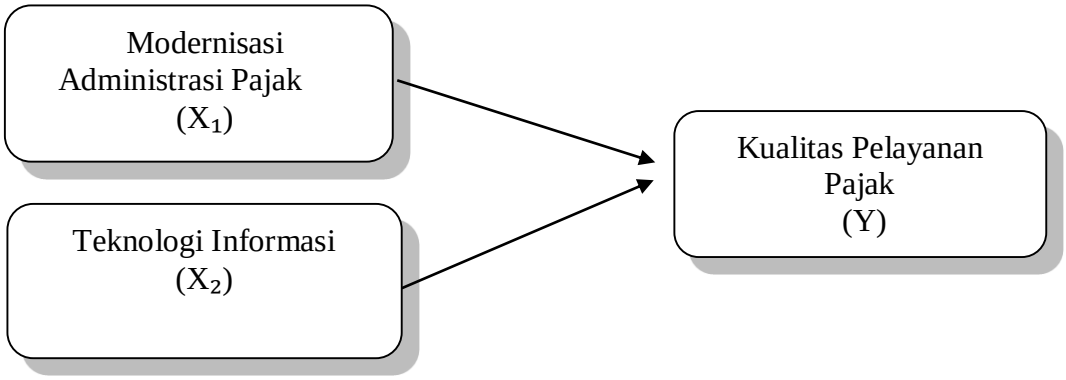
Menurut Deni Darmawan (2012) mengatakan bahwa :

"Teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak".

Adapun menurut Dian Apriadi (2010) mengatakan bahwa :

"Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara layanan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan".

2.2.3 Bagan Paradigma Pemikiran



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 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:

H_1: Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

H_2: Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.