ANALISIS ATAS PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI
(Survey Pada *Account Representative* di KPP Wilayah Bandung)

Oleh
Lilis Widayanti
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

The General Performance Indicators (GPI) and the Directorate General of Taxation Employees account representative performance is still lacking.

The purpose of this study was to obtain results of the study how much the application of the tax administration system that affects the performance of employees at Regional Account Representative at KPP Bandung and how much quality information technology that affects the performance of employees at Regional Account Representative at KPP Bandung.

The population in this study is Account Representative at KPP Bandung area by 99 people. While the sample to be studied was 50 account representative. The method used is descriptive and verification method. To determine the relationship between the tax administration system with employee performance and the relationship between the quality of information technology with the performance of employees, then used statistical tests using analytical tools Structural Equation Model (SEM) with application SmartPLS V.2.0.M3.

Statistical analysis shows that there is a fairly good relationship with the direction (positive) between the tax administration system with employee performance. as well as the relationship between the quality of information technology with the performance of employees who demonstrate a fairly good relationship with the direction (positive). The conclusion of this study is a significant relationship between the tax administration system with employee performance and quality of information technology with the performance of employees.

Keywords: Tax Administration System, Quality of Information Technology, Employee Performance

1. PENDAHULUAN
Latar Belakang

Kinerja sebenarnya merupakan konsep yang sangat kompleks, baik definisi maupun pengukurannya yang sering menjadi tantangan bagi peneliti teori manajemen dan perilaku organisasi, karena bersifat multidimensional (Misail Palagia, Nurdin Brasit, Muh. Yunus Amar, 2012). Nawawi (dalam Retnaningsih, 2007) menyatakan bahwa kegiatan peningkatan kinerja produktivitas dimulai dengan upaya menumbuhkan dorongan atau motivasi supaya sukses dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan kesadaran personel yang bersangkutan. Sehingga pengukuran kinerja hendaknya menginteraksikan dimensi pengukuran yang beragam. Evans dan Berman (2007:447) menyatakan bahwa kinerja

dapat dikonseptualisasikan dalam berbagai cara, antara lain adalah berfokus pada *outcome performance*, atau sejauh mana seorang karyawan mampu memenuhi tuntutan yang ditetapkan oleh organisasi.

Masalah yang terjadi dalam kinerja pegawai pajak menurut mantan Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati yaitu kurangnya Indikator Kinerja Umum (IKU) Ditjen Pajak dikarenakan faktor eksternal, contohnya perjanjian waktu pelayanan dalam Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang hanya mencapai 99,7 persen dari persentase karyawan terhadap kompetensinya (Sri Mulyani Indrawati, 2010).

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat (Risal C.Y. Laihad, 2013:45). Teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi. Di bidang perpajakan khususnya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak telah diimplementasikan arsip elektronik (Winna Titis Sugihanti, 2011:1). Masih menurut Winna Titis Sugihanti (2011:1-2) bahwa arsip elektronik dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya. Ini merupakan suatu pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak (Herry Susanto, dalam Aldino Gumilar Rahayu, 2012).

Permasalahan pada kualitas teknologi informasi menurut Zainal A Hasibuan, Wakil Ketua Tim Pelaksana Dewan TIK Nasional (Detiknas) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi belum optimal (Zainal A Hasibuan, 2012).

Sistem administrasi memegang peran penting (Siti Kurnia Rahayu, 2010:28). Lebih lanjut menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) unit-unit penting sebagai kunci strategis dalam organisasi pengadministrasian (Kantor Pelayanan Pajak) sebagai *operating arms* dari pemerintah harus memiliki sistem administrasi yang tepat. Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:94), sistem administrasi pajak yang baik tidak akan berjalan dengan lancar untuk mencapai tujuan yang optimal jika di dalam pelaksanaan nya tidak berdasarkan manajemen yang baik. Pelaksaaan administrasi perpajakan yang baik juga memerlukan ketersediaan pegawai pajak yang berkualitas, terampil, berdedikasi tinggi, memiliki kemampuan yang telah teruji dalam intelektual dan tentunya memiliki integritas (Siti Kurnia Rahayu, 2010:93).

Permasalahan yang tejadi salah satunya adalah lemahnya sistem administrasi pajak (Machfud Sidik, 2013). Selain itu administrasi perpajakan di Indonesia buruk sehingga berimbas pada lemahnya penerimaan negara dari sektor pajak (Anwar Nasution, 2009). Peneliti kebijakan ekonomi Perkumpulan Prakarsa, Wiko Saputra pun menilai buruknya sistem administrasi perpajakan di Indonesia (Wiko Saputra, 2015).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Analisis Atas Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Teknologi Informasi Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Survey Pada *Account Representative* di KPP Wilayah Bandung)"**.

Rumusan Masalah

1) Seberapa besar penerapan sistem administrasi perpajakan yang mempengaruhi kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP Wilayah Kota Bandung.
2) Seberapa besar kualitas teknologi informasi yang mempengaruhi kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP Wilayah Bandung.

Tujuan Penelitian

1) Untuk mendapatkan hasil kajian seberapa besar penerapan sistem administrasi perpajakan yang mempengaruhi kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP Wilayah Bandung.

2) Untuk mendapatkan hasil kajian seberapa besar kualitas teknologi informasi yang mempengaruhi kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP Wilayah Bandung.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dalam mengatasi masalah-masalah yang terjadi pada kinerja pegawai maupun masalah pada kualitas teknologi informasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan. Berdasarkan teori yang dibangun, maka fenomena pada kinerja pegawai dapat diperbaiki melalui kualitas teknologi informasi yang baik sesuai dengan kebutuhan dan perbaikan sistem administrasi perpajakan.

Kegunaan akademis dari penelitian ini adalah peneliti melakukan pengembangan ilmu dengan cara memverifikasi apakah konsep mengenai pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan dan kualitas teknologi informasi yang mempengaruhi kinerja pegawai. Verifikasi dilakukan dengan cara pembuktian secara empiris kelapangan. Hasil penelitian ini sebagai pembuktian empiris dari konsep atau teori yang telah dikaji dan diharapkan dapat menunjukan bahwa kinerja pegawai pajak yang optimal/baik di pengaruhi oleh kualitas teknologi informasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan yang baik.

2. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Sistem Administrasi Perpajakan

Sophar Lumbantoruan (1997), dalam Siti Kurnia Rahayu mendefinisikan sistem administrasi perpajakan (*Tax Adminsitration*) sebagai cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:93) sistem administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran Wajib Pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak.

Menurut Abdul Rahman (2010 : 183), bahwa sistem administrasi pajak dalam arti sempit adalah:

Penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak Wajib Pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor Wajib Pajak. Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan (*clerical works*) adalah Pencatatan (*recording*), Pengelolaan (*Classifying*), Penyimpanan (*filling*).

ndikator sistem administrasi perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:94) adalah:

1) Perencanaan (*planning*);
2) Pengorganisasian (*Organizing*);
3) Pelaksanaan (*Actualing*);
4) Pengawasan (*Controlling*).

Kualitas Teknologi Informasi

Williams, Sawyer dalam Abdul Kadir (2009:2) mengemukakan bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video.

Menurut Deni Darmawan (2013:17) menyatakan bahwa teknologi Informasi dilihat dari kata penyusunannya adalah teknologi dan informasi. Maka yang dimaksud dengan teknologi informasi yang berkualitas merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga:

1) Lebih cepat;
2) Lebih luas sebarannya;
3) Lebih lama penyimpanannya.

Indikator kualitas teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Deni Darmawan (2013:17) adalah sebagai berikut:

1) Mudah untuk digunakan;
2) Bekerja lebih cepat;
3) Luas sebarannya;
4) Lebih akurat;
5) Membuat pekerjaan lebih mudah.

Kinerja Pegawai

Definisi kinerja menurut Anwar Prabu (2013:67) adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2011:260) menyatakan bahwa:

> Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Indikator kinerja pegawai yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Anwar Prabu (2013:97) sebagai berikut:

1) Kualitas
   Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2) Kuantitas
   Merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas.
4) Tanggung jawab.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:114) menyatakan bawha sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebagai berikut:

> Diharapkan kedepannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja.

Teori di atas didukung oleh beberapa hasil penelitian, salah satunya adalah hasil penelitian menurut Moch. Fatkur Fadhilah, et al., (2014) menyatakan bahwa penerapan Reformasi Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kinerja Fiskus secara simultan.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

Menurut Marimin et al., (2006:25) menyatakan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebagai berikut: Keberadaan sistem informasi atau teknologi informasi harus memiliki citra yang baik dimata seluruh karyawan yang ada dalam organisasi tersebut. Strategi yang paling efektif adalah dengan cara membantu para karyawan didalam perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya melalui penggunaan teknologi informasi ,karena hal ini lah yang merupakan misi utama dari keberadaan sistem informasi di suatu organisasi. Keberadaan teknologi informasi ditunjukan untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM (*employees empowerment*).

Teori di atas didukung oleh beberapa hasil penelitian, salah satunya adalah hasil penelitian menurut Penelitian dari Mohammad Dian Fajri (2011) juga menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_2 : Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*/SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*).

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Bandung. Populasi sasaran yang diambil dalam penelitian ini adalah *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Bandung yaitu sebanyak 99 *Account Representative*. Maka jumlah sampel yang akan diteliti yaitu 50 *Account Representative*.

Analisis deskriptif menggunakan persentase skor aktual. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS* V.2.0.M3. Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Desktiptif

Hasil analisis Desktiptif tanggapan responden pada variabel sistem administrasi perpajakan pada *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Bandung diukur dengan empat indikator, yaitu perencanaan *(planning)*, pengorganisasian *(organizing)*, pelaksanaan *(actualing)* dan pengawasan *(controlling)* . Hasil tanggapan responden menunjukkkan bahwa sistem administrasi perpajakan pada *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Bandung berada dalam kategori baik, artinya penelitian di lapangan menunjukkan bahwa

bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan pada Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah diterapkan dengan baik.

Tanggapan responden pada variabel kualitas teknologi informasi pada *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Bandung diukur dengan lima indikator, yaitu mudah untuk digunakan (*ease to use*), bekerja lebih cepat (*work more quickly*), luas sebarannya, lebih akurat, dan membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*). Hasil tanggapan responden menunjukkkan bahwa kualitas teknologi informasi di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Banudng berada dalam kategori baik, hal ini menunjukan bahwa kualitas teknologi informasi pada *account representative* di KPP Wilayah Bandung dapat dikatakan baik.

Tanggapan responden pada variabel kinerja pegawai pada *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Bandung diukur dengan empat indikator, yaitu kualitas, kuantitas, efisiensi dalam melaksanakan dan tanggung jawab. Hasil tanggapan responden menunjukkkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Bandung berada dalam kategori baik, hal ini menunjukan bahwa kinerja pegawai pada *account representative* di KPP Wilayah Bandung dapat dikatakan baik.

Hasil Analisis Verifikatif

1) Hasil Pengujian Kecocokan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Keempat indikator sistem administrasi perpajakan sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel laten sistem administrasi perpajakan. Hasil bobot faktor (*loading factor*) menunjukkan bahwa indikator pengawasan (*controlling*) paling kuat dalam merefleksikan variabel laten sistem administrasi perpajakan, sebaliknya indikator pelaksanaan (*actualing*) paling lemah dalam merefleksikan variabel laten sistem administrasi perpajakan.

Kelima indikator kualitas teknologi informasi sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel laten kualitas teknologi informasi. Hasil bobot faktor (*loading factor*) menunjukkan bahwa indikator membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*) paling kuat dalam merefleksikan variabel laten kualitas teknologi informasi, sebaliknya indikator mudah untuk digunakan (*ease to use*) paling lemah dalam merefleksikan variabel laten kualitas teknologi dengan.

Keempat indikator kinerja pegawai sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel laten Kepatuhan Formal Perpajakan. Hasil bobot faktor (*loading factor*) menunjukkan bahwa indikator kuantitas paling kuat dalam merefleksikan variabel laten kinerja pegawai, sebaliknya indikator efisiensi dalam melaksanakan paling lemah dalam merefleksikan variabel laten kinerja pegawai.

2) Hasil Pengujian Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai koefisien korelasi sistem administrasi perpajakan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,659 dan termasuk ke dalam kriteria korelasi sedang atau cukup dan hubungan positif. Artinya sistem administrasi yang baik akan diikuti dengan kinerja pegawai yang baik pula. Nilai koefisien determinasi (R^2) sistem administrasi perpajakan yang mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 26,4% atau 0,264 dan termasuk ke dalam kriteria determinasi sedang atau cukup, sisanya sebesar 73,6% merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti.

Nilai koefisien korelasi kualitas teknologi informasi yang mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 0,696 dan termasuk ke dalam kriteria korelasi dancukup hubungan positif. Artinya kualitas teknologi informasi yang baik akan diikuti dengan kinerja pegawai yang baik pula. Nilai koefisien determinasi (R^2) Kualitas teknologi informasi yang mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 33,5% dan termasuk ke dalam kriteria determinasi sedang/cukup, sisanya sebesar 66,5%% merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti.

Hasil Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis pertama dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

H_0: Penerapan sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP wilayah Bandung.

H_1: Penerapan sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP wilayah Bandung.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai thitung korelasi sistem administrasi perpajakan terhadap kinerja pegawai sebesar 4,625 lebih besar dari ttabel 1,645. Karena nilai thitung lebih besar dibandingkan dengan ttabel, maka diputuskan untuk menolak H0, sehingga H1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP Wilayah Bandung.

Untuk menguji hipotesis kedua dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

H_0: Kualitas teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP wilayah Bandung.

H_1: Kualitas teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP wilayah Bandung.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} korelasi kualitas teknologi informasi terhadap kinerja pegawai sebesar 6,987 lebih besar dari t_{tabel} 1,645. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel}, maka diputuskan untuk menolak H_0, sehingga H_1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada *Account Representative* di KPP Wilayah Bandung.

Pembahasan

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan besar pengaruh sebesar 26,4%. Artinya sistem administrasi perpajakan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 26,4% terhadap kinerja pegawai, sedangkan Sisanya sebesar 73,6% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti misalnya seperti pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan adalah elemen-elemen atau bagian dari proses atau prosedur hukum yang legal yang meliputi pengenaan atau pemungutan pajak, tahap-tahap pendaftaran Wajib Pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak. Diharapkan kedepannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja (Siti Kurnia Rahayu (2010:114). Selain itu, didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sistem administrasi perpajakan yang baik dapat mempengaruhi kinerja pegawai. (Moch. Fatkur Fadhilah, et al., 2014; Herry Sumardjito, 2012; Muzainah Mansor, 2010).

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan besar pengaruh sebesar 33,5%. Artinya sistem administrasi perpajakan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 33,5% terhadap kinerja pegawai, sedangkan Sisanya sebesar 66,5% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa perkembangan internet sebagai salah satu bagian dari ICTs (*Information and Communication Technologies)* menjadi salah satu alat atau sarana yang sangat *powerfull* bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja administrasi publiknya (Haula dan Edi, 2011:6). serta didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Kualitas teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai (Yves-C. Gagnon and Jocelyne Dragon, 1998; Anton Hariyanto Fajri, Mohammad Dian Fajri).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1) Penerapan Sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai, yang berarti semakin baik sistem administrasi perpajakan maka semakin baik pula kinerja pegawai.
2) Kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai, yang berarti semakin baik kualitas teknologi informasi maka semakin baik pula kinerja pegawai.

Saran

Saran Operasional

1) Untuk meningkatkan sistem administrasi perpajakan yang belum optimal maka peneliti memberikan saran operasional yaitu dengan memperbaiki pelaksanaan *(Actualing)* sistem administrasi perpajakan dengan cara melakukan sosialisasi kepada semua pegawai agar pelaksanaannya tersebut dapat dilakukan sesuai dengan perencanaan atau target yang ingin diperoleh, untuk meningkatkan Pengawasan *(Controlling)* dalam Sistem Administrasi Pepajakan, maka disarankan melakukan pengawasan secara berkesinambungan atau terus menerus. Selanjutnya dapat dilakukan dengan meningkatkan perencanaan yang sesuai dengan tujuan (target) perusahaan, dan terakhir disarankan untuk melakukan pengorganisasian yang tepat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh KPP.
2) Untuk meningkatkan kualitas teknologi informasi yang masih belum dikatakan baik maka peneliti memberikan saran operasional yaitu dengan memperluas sebarannya agar dapat menjangkau semua kalangan dengan cara melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait, meningkatkan kualitas teknologi informasi agar lebih akurat dengan cara selalu melakukan upgrade atau pembaharuan terhadap teknologi informasi yang digunakan, membuat agar teknologi informasi bekerja lebih cepat *(work more quickly)* yaitu dengan cara pihak DJP meminimalkan tingkat error server atau pun hang dengan cara selalu rutin mengecek dan merawat teknologi informasi tersebut. Dan untuk meningkatkan kualitas teknologi informasi agar dapat mudah untuk digunakan dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan, sosialisasi atau memberi pengarahan kepada pegawai. Selanjutanya dapat meningkatkan kualitas teknologi informasi dengan membuat pekerjaan lebih mudah *(makes job easier)*, yaitu dengan cara melakukan sosialisasi atau pelatihan kepada para pegawai mengenai bagaimana cara untuk menggunakan teknologi informasi agar dapat membuat pekerjaan lebih mudah.

Saran Akademis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni. 2009. *Pengenalan Teknologi Informasi. Yogyakarta*. Penerbit Andi.

Abdul Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan.* Bandung. Nuansa Cendekia.

Aldino Gumilar Rahayu. 2012. *Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan Technology Acceptance Model) dan e-filling terhadap User satisfaction (Survey pada Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya Bandung)*. Bandung. Universitas Komputer Indonesia.

Anton Hariyanto. *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Sistem Manajemen Mutu, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Manajemen Akademi Sekretari Dan Manajemen Don Bosco*. E-journal on-line <http://www.gunadarma.ac.id>

Anwar Nasution. 2009. *BPK: Administrasi Buruk, Setoran Pajak Rapuh*. Melalui <http://bisnis.news.viva.co.id>

Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Berman, B., and Evans, J.R. 2007. *Retail Management : a strategic approach, tenth Edition*. New Jersey. Pearson Education.

Deni Darmawan. 2013. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Rosda.

Haula Rosdiana dan Edi Slanmet Irianto. 2011. *Panduan Lengkap: Panduan Lengkap, Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedi.

Herry Sumardjito. *Pengaruh reformasi perpajakan terhadap kinerja pegawai pajak dan implikasinya terhadap penerimaan pajak (kasus pada: kantor wilayah direktorat jenderal pajak jakarta khusus).*Bogor.Institut Pertanian Bogor. E-journal on-line <http://repository.mb.ipb.ac.id>

Machfud Sidik. 2013. *Petugas Pajak Nakal Bukti Lemahnya Sistem Administrasi*. Melalui <http://www.aktual.co>.

Marimin, Hendri Tanjung, Haryo Prabowo. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo.

Misail Palagia, Nurdin Brasit, Muh. Yunus Amar. 2012. *Remunerasi, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pajak*. *Jurnal Analisis, Juni 2012, Vol.1 No.1 : 73 – 78.* Makassar. Universitas Hasanuddin.

Moch. Fatkur Fadhilah, Sudjana, Nuzula. 2014. *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Fiskus (Studi pada Fiskus (Pegawai Pajak) KPP Pratama Batu)*. Palembang. Universitas Brawijaya. E-journal on-line <http://pasca.unhas.ac.id>

Mohammad Dian Fajri. 2011. *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Konsultan Konstruksi Di Surakarta*. E-journal on-line <http://eprints.uns.ac.id>

Muzainah Mansor. 2010. *Performance Management For A Tax Administration: Integrating Organisasional Diagnosis To Achieve Systemic Congruence*. E-journal on-line <https://www.business.unsw.edu.au>

Retnaningsih, Sudarwanti. 2007. *Analisis Pengaruh Keadilan Kompensasi, Peran Kepemimpinan, dan Kepuasan Kerjaterhadap Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Pada Sentral Pengolahan Pos Semarang).* Semarang. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang. E-journal on-line <www.eprints.undip.ac.id>

Risal C.Y. Laihad. 2013. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. Jurnal EMBA Volume 1, Nomor 3, September 2013. pp44-51. E-journal on-line <www.download.portalgaruda.org>

Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja : Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya Cetakan Ketiga*. Bandung: Mandar Maju.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sri Mulyani Indrawati. 2010. *Menkeu: Bea Cukai Lebihi Target Pajak Kurang Memuaskan.* Melalui <http://health.kompas.com>

Wiko Saputra. 2015. *Sistem Administrasi Rumit, Bikin Orang Malas Bayar Pajak*. Melalui < http://ekonomi.metrotvnews.com/>

Winna Titis Sugihanti. 2011. *Aalisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filling*. Semarang.Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Yves-C Gagnon and Jocelyne Dragon. *The impact of technology on organizational performance*. Optimum: The Journal of Public Sector Management, vol. 28, no. 1, pp. 19-31, 1998. E-journal on-line <www.optimumonline.ca>

Zainal A Hasibuan. 2012. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Belum Optimal*. Melaui <http://edukasi.kompas.com>