MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI LINGKUNGAN KPP PRATAMA MAJALAYA

Triana Noor Damayanti¹, Fitri Pebriani Wahyu²

¹Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, triananoord@gmail.com

²Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, fitriFISIP11@uinsgd.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya, dengan fokus pada restrukturisasi organisasi, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, peningkatan sumber daya manusia, dan penerapan tata kelola yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan menggunakan wawancara mendalam dengan petugas pajak dan pengamatan langsung. Temuan penelitian menunjukkan bahwa KPP Pratama Majalaya mengikuti kebijakan top-down dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dengan sistem informasi baru yang diterapkan berdasarkan studi kelayakan untuk memastikan aksesibilitas pengguna. Integrasi prinsip-prinsip tata kelola yang baik telah berdampak positif pada kepercayaan publik dan efisiensi administrasi, sebagaimana dibuktikan oleh Indeks Kepuasan Layanan yang tinggi sebesar 97,50. Kesiapan organisasi ditunjukkan melalui program pelatihan komprehensif yang meningkatkan kompetensi staf dan mengurangi resistensi terhadap perubahan. Proses restrukturisasi mentransisikan organisasi dari struktur non-fungsional menjadi struktur fungsional. Tantangan eksternal utama meliputi sosialisasi sistem baru secara bertahap kepada wajib pajak, sementara tantangan internal melibatkan kebutuhan untuk fitur TIK tambahan untuk mengimbangi lingkungan yang berubah dengan cepat. Secara keseluruhan, KPP Pratama Majalaya sangat siap untuk modernisasi, didukung oleh kebijakan yang jelas, pelatihan yang efektif, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip tata kelola yang baik, meskipun perhatian berkelanjutan diperlukan untuk sosialisasi dan peningkatan TIK.

Kata Kunci: Modernisasi Layanan, Sistem Administrasi Perpajakan, Inovasi Layanan, Pajak, KPP Pratama Majalaya

Latar Belakang

Pajak adalah salah satu sumber pendapatan utama bagi negara dalam membiayai berbagai kegiatan pembangunan dan pelayanan publik. Sistem perpajakan di Indonesia terus mengalami transformasi signifikan seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan akan efisiensi serta transparansi. Transformasi ini tidak hanya mencakup kebijakan perpajakan tetapi juga administrasi perpajakan, yang mengalami modernisasi untuk meningkatkan kinerja dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat dan wajib pajak. Definisi Pajak berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 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.

Reformasi Administrasi Perpajakan bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan perekonomian negara melalui optimalisasi penerimaan pajak. Secara lebih spesifik, reformasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, mengurangi praktik penyelundupan pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta menerapkan prinsip Good Governance yang meliputi transparansi, tanggung jawab, keadilan, dan akuntabilitas guna meningkatkan kinerja instansi pajak. Reformasi ini juga

mencakup publikasi penggunaan dana pajak, peningkatan penegakan hukum perpajakan, serta penguatan pengawasan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, baik terhadap petugas pajak maupun wajib pajak.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern ini merupakan bagian integral dari reformasi perpajakan di Indonesia yang dimulai secara komprehensif dan bertahap. Latar belakang reformasi perpajakan ini adalah tingginya inflasi pada periode 1971-1978 yang melemahkan daya saing ekonomi Indonesia di tingkat nasional maupun internasional. Pada masa sebelumnya, Indonesia sangat bergantung pada penerimaan dari sektor minyak dan gas (migas), yang bersifat tidak stabil akibat fluktuasi harga migas, yang pada gilirannya mempengaruhi penerimaan Pajak Perseroan Migas Indonesia. Selain itu, IGGI (*Inter-Governmental Group on Indonesia*) mengindikasikan bahwa sistem perpajakan di Indonesia belum memenuhi standar internasional. Oleh karena itu, pemerintah merasa perlu melakukan perubahan signifikan dalam peraturan perpajakan yang kemudian dikenal sebagai reformasi perpajakan.

Moderenisasi sistem administrasi perpajakan mencakup berbagai strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, antara lain restrukturisasi organisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), peningkatan manajemen sumber daya manusia (SDM), dan implementasi prinsip-prinsip good governance. Restrukturisasi organisasi bertujuan untuk menyusun kembali struktur dan fungsi organisasi perpajakan agar lebih responsif dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Sementara pemanfaatan TIK seperti sistem e-Filing dan eBilling mempermudah proses administrasi dan komunikasi antara pajak dan wajib pajak, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Penyempurnaan manajemen SDM melalui pelatihan dan pengembangan pegawai bertujuan untuk mempersiapkan tenaga kerja perpajakan yang berkompeten dan berintegritas dalam menghadapi perubahan teknologi dan tuntutan pelayanan yang lebih baik.

Pelaksanaan Good Governance, yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan perpajakan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak. *Good Governance* secara sederhana diartikan sebagai kapasitas untuk menyelesaikan tugas dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat” (Peters dalam Rahayu & Juwono, 2019). Lebih lanjut, *Good Governance* diartikan sebagai kemampuan pemerintah dalam menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat, baik secara mandiri maupun bekerja sama dengan pihak swasta. Intinya, negara harus menggunakan kapasitasnya untuk mengenakan pajak, mengatur pengeluaran, dan mengelola sumber daya yang ada dengan tujuan memperbaiki kehidupan warga negara. Penerapan Good Governance di berbagai instansi pemerintah bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efisien, berkeadilan, dan melibatkan partisipasi semua golongan (Dikopoulou dan Mihiotis dalam Rahayu & Juwono, 2019).

Transparansi di sini dimaksudkan untuk menjadikan proses pengambilan keputusan dan kebijakan pemerintah lebih terbuka dan mudah dipahami oleh publik. Informasi mengenai segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah juga harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, karena masyarakat adalah konsumen utama dari pelayanan yang diberikan pemerintah. Prinsip akuntabilitas berarti bahwa pemerintah harus mampu mempertanggungjawabkan setiap output yang berdampak pada publik kepada masyarakat dan lembaga-lembaga pengawas. Efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan dicapai dengan cara mengurangi birokrasi yang berlebihan, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan memanfaatkan sumber daya secara lebih bijaksana. Prinsip keadilan menekankan bahwa setiap

warga negara memiliki kesamaan hak, baik secara politik maupun ekonomi, tanpa memandang kelas sosial, gender, latar belakang pendidikan, agama, maupun preferensi politik. Prinsip partisipasi mengacu pada keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Partisipasi ini dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme seperti konsultasi publik, forum diskusi, dan partisipasi dalam pemilihan umum.

Tujuan utama dari modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan layanan kepada wajib pajak dengan cara yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Dengan meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan, pengelolaan, dan pelaporan pajak, diharapkan dapat memperkuat kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan pendapatan negara secara berkelanjutan. Selain itu, dengan menyediakan data yang akurat dan real-time, modernisasi ini juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemerintah dalam merancang kebijakan ekonomi dan fiskal yang lebih efektif.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya adalah salah satu unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas melaksanakan pelayanan dan pengawasan perpajakan. Sejalan dengan agenda reformasi perpajakan nasional, KPP Pratama Majalaya memiliki tugas yang secara umum sama dengan KPP Pratama lainnya. Tugas-tugas tersebut meliputi mengumpulkan, mencari, dan mengolah data termasuk mengamati potensi pajak, menyajikan informasi pajak, mendata objek dan subjek pajak, menilai objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), menerapkan dan menerbitkan produk hukum pajak serta dokumen administrasi perpajakan, serta menerima dan mengolah surat pemberitahuan dan surat lainnya. KPP Pratama Majalaya telah menerapkan berbagai inisiatif modernisasi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada wajib pajak.

Pemilihan KPP Pratama Majalaya sebagai lokasi penelitian dalam konteks penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki alasan yang kuat. *Pertama*, KPP Pratama Majalaya adalah representasi dari unit pelayanan perpajakan di tingkat terendah yang memiliki peran krusial dalam implementasi kebijakan perpajakan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana upaya modernisasi administrasi perpajakan diimplementasikan secara praktis di tingkat pelaksanaan yang paling dekat dengan wajib pajak. *Kedua*, Majalaya sebagai lokasi penelitian memiliki konteks yang relevan dengan perkembangan terkini dalam bidang administrasi perpajakan. Wilayah ini mungkin menghadapi tantangan atau peluang unik yang memerlukan inovasi dalam sistem administrasi perpajakan, sehingga menjadikannya lokasi yang ideal untuk mempelajari penerapan modernisasi dalam konteks nyata.

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji dan mengevaluasi sejauh mana penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan telah berhasil diterapkan di KPP Pratama Majalaya. Dengan mendalaminya, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang dampak, tantangan, dan manfaat yang diperoleh dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perpajakan di tingkat lokal tersebut.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali pemahaman mendalam tentang penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menjelaskan secara rinci konteks, proses, dan dampak dari penerapan modernisasi tersebut. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena yang diteliti secara mendalam. Dengan fokus pada deskripsi dan interpretasi, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana

moderenisasi sistem administrasi perpajakan diimplementasikan dan diterima di KPP Pratama Majalaya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer berupa wawancara secara mendalam dengan petugas KPP Pratama Majalaya untuk mendapatkan informasi yang praktis mengenai implementasi dan dampak modernisasi sistem administrasi perpajakan di lapangan. Observasi juga dilakukan untuk mengamati secara langsung proses administrasi dan interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak, yang diamati selama proses magang berlangsung. Data lainnya berupa data sekunder berupa kajian literatur dengan mengumpulkan data dari buku, makalah, artikel ilmiah, prosiding dan lain sebagainya yang diperoleh melalui mesin pencari Google “Scholar. Studi literatur merupakan serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan penghimpunan data pustaka, membaca dan mencatat, hingga mengolah bahan penelitian” (Kartiningrim, 2015). Selain kajian literatur penulis juga menyajikan data sekunder berupa dokumen yang diolah oleh pihak KPP Pratama Majalaya.

Analisis data dilakukan dengan cara triangulasi, yakni “suatu metode yang digunakan untuk menguji suatu informasi yang didapat dari riset, metode triangulasi juga adalah metode dalam mengumpulkan data serta sumber yang sudah didapat” (Hardani, et al., 2020). Metode penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan ini berdampak pada praktik dan kualitas layanan di lingkungan KPP Pratama Majalaya.

Hasil dan Pembahasan

Hasil wawancara mengenai implementasi modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan Pak Deni, bagian Penyuluh di KPP Pratama Majalaya, memberikan wawasan mengenai implementasi elemen-elemen modernisasi sistem administrasi perpajakan tersebut di KPP Pratama Majalaya. Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya sesuai dengan penjelasan dari narasumber dilakukan dengan mengikuti kebijakan top-down yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Semua sistem informasi baru yang diperkenalkan oleh DJP diimplementasikan secara menyeluruh dan wajib dilaksanakan oleh seluruh KPP, termasuk KPP Pratama Majalaya. Penerapan ini mencakup berbagai inovasi dalam sistem informasi yang terus diadaptasi sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh DJP. Lalu narasumber menambahkan tentang pelaksanaan *good governance*, diintegrasikan dalam sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya melalui penelitian dan analisis kebutuhan wajib pajak (WP). Beliau juga menjelaskan bahwa setiap pengembangan sistem informasi diawali dengan studi kelayakan untuk memastikan kemudahan akses dan penggunaannya oleh masyarakat.

Akuntabilitas dan efisiensi menjadi prioritas utama dengan tujuan meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan WP. Saat ini, DJP sedang mengembangkan *core system* baru yang diharapkan dapat menyediakan fitur yang lebih komprehensif dibandingkan dengan DJP online yang ada saat ini. *Core system* ini dirancang untuk memperluas dan meningkatkan layanan perpajakan sehingga dapat lebih memenuhi prinsip-prinsip *good governance*, terutama dalam aspek partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

Masih berhubungan dengan pelaksanaan *good governance*, munculnya sebuah dampak berupa kepercayaan publik dan efisiensi administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya yang tercermin dalam hasil survei dan review yang menunjukkan tingkat kepercayaan publik terhadap administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya yang cukup baik. Didukung dengan data Indeks Kepuasan Pelayanan, Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan Kanwil DJP dan Indeks Kepuasan

Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan KPP yang diolah oleh Kanwil DJP Jawa Barat 1 seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1
Indeks Kepuasan Pelayanan Penyuluhan dan Kehumasan Kanwil DJP dan
Indeks Kepuasan Pelayanan dan Penyuluhan KPP

No	KANWIL/KPP	Nilai Triwulan 1 Tahun 2024			Nilai IKU Triwulan 1 Tahun 2024	
		Indeks Kepuasan Pelayanan	Indeks Efektivitas Penyuluhan	Indeks Efektivitas Kehumasan	IKU KPP	IKU KANWIL
Kanwil DJP Jawa Barat 1		95.50	97.00	91.50		94.75
1	KPP MADYA BANDUNG	96.50	94.00		95.25	
2	KPP MADYA DUA BANDUNG	97.00	93.50		95.25	
3	KPP PRATAMA BANDUNG BOJONAGARA	97.00	97.00		97.00	
4	KPP PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING	94.75	97.50		96.25	
5	KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS	96.25	98.75		97.50	
6	KPP PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA	94.25	99.00		96.75	
7	KPP PRATAMA CIAMIS	93.50	97.00		95.25	
8	KPP PRATAMA CIANJUR	97.25	99.75		98.50	
9	KPP PRATAMA CIMAHI	95.75	98.50		97.25	
10	KPP PRATAMA GARUT	94.75	97.75		96.25	
11	KPP PRATAMA MAJALAYA	97.50	97.00		97.25	
12	KPP PRATAMA PURWAKARTA	99.00	98.00		98.50	
13	KPP PRATAMA SOREANG	96.75	97.50		97.25	
14	KPP PRATAMA SUKABUMI	96.50	97.00		96.75	

Sumber: Lampiran Nota Dinas Kepala Kanwil DJP Jabar 1 (2024)

Data Indeks Kepuasan Pelayanan, Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan Kanwil DJP Jawa Barat 1 menunjukkan bahwa KPP Pratama Majalaya mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Pelayanan sebesar 97.50, menggambarkan tingkat kepuasan publik yang tinggi terhadap pelayanan di KPP ini. Mengenai kesiapan KPP Pratama Majalaya dalam menghadapi modernisasi sistem administrasi perpajakan, narasumber menyatakan bahwa organisasi selalu siap, merujuk pada reformasi perpajakan sebagai elemen kunci yang memastikan kesiapan dalam menghadapi

perubahan global, baik dari tuntutan masyarakat maupun lingkungan. Langkah-langkah yang diambil termasuk memberikan berbagai program pelatihan untuk meningkatkan kualitas dan kapabilitas staf, baik melalui diklat daring maupun luring, serta In House Training (IHT) yang disesuaikan dengan jenjang dan job desk pegawai. Pelatihan ini efektif dalam meningkatkan kompetensi staf, yang berdampak pada kinerja organisasi dan kemampuan individu dalam menjalankan tugas sesuai job desk. Pelatihan dan IHT juga membantu meminimalisir resistensi, memastikan semua petugas terinformasi dan terlibat dalam setiap perubahan organisasi. Ini menjawab pertanyaan tentang penyempurnaan manajemen Sumber Daya Manusia sebagai elemen modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya.

Dalam topik restrukturisasi organisasi, Pak Deni menjelaskan bahwa penerapan sistem modernisasi ini tidak mengubah struktur organisasi seperti kepala, kasi, dan petugas. Namun, ada perubahan dari struktur KPP yang sebelumnya non fungsional menjadi fungsional, yang merupakan bagian dari reformasi perpajakan. Misalnya, dulu kantor pengawasan terpisah dan sekarang telah disatukan dengan KPP. Lebih lanjutnya peneliti bertanya mengenai tantangan yang mungkin dihadapi dari penerapan sistem administrasi perpajakan ini, Pak Deni menjawab bahwa tantangannya terletak di eksternal, yakni bagaimana melakukan sosialisasi sistem baru ini kepada wajib pajak (WP) yang membutuhkan waktu dan memerlukan pendekatan mitigasi yang bertahap, mengingat penerimaan sistem baru ini bergantung pada tiap generasi masyarakat. Sementara itu secara internal, narasumber menekankan pada penggunaan TIK, yang walaupun sudah cukup menunjang pelaksanaan kerja, tapi sebagai petugas pun pasti ada saja hal yang dirasa masih kurang karena lagi-lagi lingkungan yang berubah dengan cepat diperlukan fitur-fitur lainnya untuk lebih menunjang pelaksanaan dilapangan. Maka dari itu beliau berharap inovasi yang sedang di kembangkan DJP berupa core system baru nantinya dapat mengakomodasi perkembangan dan menambahkan fitur-fitur baru yang diperlukan.

Dapat dikatakan implementasi modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya mencerminkan empat elemen utama: restrukturisasi organisasi, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), penyempurnaan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), dan pelaksanaan *good governance*. Restrukturisasi organisasi di KPP Pratama Majalaya ditandai dengan perubahan dari struktur non-fungsional menjadi fungsional, bagian dari reformasi perpajakan yang mengintegrasikan kantor pengawasan dengan KPP. Hal ini meningkatkan efisiensi operasional dan koordinasi antar unit, meskipun struktur utama seperti kepala seksi dan petugas tidak mengalami perubahan signifikan.

Dalam hal penggunaan TIK. KPP Pratama Majalaya mengimplementasikan sistem informasi baru yang diperkenalkan oleh DJP secara menyeluruh. Inovasi dalam sistem informasi terus diadaptasi sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh DJP. Tantangan yang dihadapi meliputi sosialisasi sistem baru kepada wajib pajak (WP), yang memerlukan pendekatan bertahap. Meskipun TIK sudah cukup mendukung pelaksanaan tugas, ada kebutuhan untuk fitur-fitur tambahan guna menunjang pelaksanaan di lapangan. DJP sedang mengembangkan core system baru yang diharapkan dapat mengakomodasi perkembangan ini.

Penyempurnaan manajemen SDM di KPP Pratama Majalaya dilakukan melalui program pelatihan baik daring maupun luring, serta In House Training (IHT) yang disesuaikan dengan jenjang dan job desk pegawai. Program ini efektif dalam meningkatkan kompetensi staf, yang berdampak positif pada kinerja organisasi dan kemampuan individu dalam menjalankan tugas. Pelatihan juga membantu meminimalisir resistensi terhadap perubahan, memastikan semua petugas terinformasi dan terlibat dalam setiap perubahan organisasi.

Pelaksanaan *good governance* di KPP Pratama Majalaya dilakukan melalui penelitian dan analisis kebutuhan WP. Setiap pengembangan sistem informasi diawali dengan studi kelayakan untuk memastikan kemudahan akses dan penggunaannya oleh masyarakat. Akuntabilitas dan efisiensi menjadi prioritas utama dengan tujuan meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan WP. Tingkat kepercayaan publik terhadap administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya cukup baik, seperti yang ditunjukkan oleh hasil survei dan data Indeks Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan Kanwil DJP Jawa Barat 1. Secara keseluruhan, implementasi modernisasi di KPP Pratama Majalaya menunjukkan bahwa organisasi ini terus beradaptasi dengan perubahan dan inovasi yang ditetapkan oleh DJP, dengan fokus pada peningkatan efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan publik.

Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Majalaya melalui restrukturisasi organisasi, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), penyempurnaan sumber daya manusia (SDM), dan pelaksanaan *good governance*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa KPP Pratama Majalaya mengikuti kebijakan top-down dari DJP, dengan setiap inovasi diawali studi kelayakan untuk mempermudah akses dan penggunaan oleh masyarakat. Implementasi *good governance* berdampak positif pada kepercayaan publik dan efisiensi administrasi, yang tercermin dari tingginya Indeks Kepuasan Pelayanan sebesar 97.50.

Organisasi menunjukkan kesiapan melalui program pelatihan yang meningkatkan kompetensi staf dan mengurangi resistensi terhadap perubahan. Restrukturisasi dilakukan dengan mengubah struktur non-fungsional menjadi fungsional. Tantangan eksternal utama adalah sosialisasi sistem baru kepada wajib pajak yang memerlukan pendekatan bertahap, sedangkan tantangan internal mencakup kebutuhan penambahan fitur TIK untuk menyesuaikan dengan lingkungan yang cepat berubah. Secara keseluruhan, KPP Pratama Majalaya siap menghadapi modernisasi, didukung oleh kebijakan yang jelas, pelatihan efektif, dan prinsip *good governance*, meski tantangan sosialisasi dan penambahan fitur TIK perlu terus diperhatikan.

Referensi

- Andayani, S. F. (2019). KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA MAJALAYA. (pp. 172-179). Bandung: *Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*.
- Astama, I. S., & Merkusiwati, N. L. (2017). PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.18.1, 818-846.
- Data Indeks Kepuasan Pelayanan, Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan Kanwil DJP dan Indeks Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan KPP. (2024). Lampiran Nota Dinas Kepala Kanwil DJP Jawa Barat 1.
- Fasmi, L., & Misra, F. (2014). MODERENISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN TINGKAT KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma* Volume 5 Nomor 1, 76-87.
- Hardani, Andriani, H., H. Fardani, R., Ustiawaty, J., Utami, E. F., & Istiqomah, R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Indonesia, P. R. (2007). Undang-undang Nomor 28. Ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP). Jakarta.
- Kartiningrim, E. D. (2015). *Panduan Penyusunan Studi Literatur (Vol. 1)*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Politeknik Kesehatan Majapahit.

- Rahayu, A. Y., & juwono, V. (2019). Birokrasi dan Governance (Teori, Konsep, dan Aplikasinya). Depok: Rajawali Pres.
- Rahayu, S. K. (2020). Perpajakan (Konsep, Sistem, dan Implementasi). Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.
- Sari, D. (2013). Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT Refiks Aditama.