



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

TESIS

**MODUL PENERIMAAN NEGARA (MPN) SEBAGAI
IMPLEMENTASI *e-GOVERNMENT* : DAMPAK
PENERAPANNYA TERHADAP PELAYANAN KEPADA WAJIB
PAJAK**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi**

oleh :

**Nama : ANTONIUS DANANG DWIPUTRANTO
N P M : 6905030685
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Perpajakan**

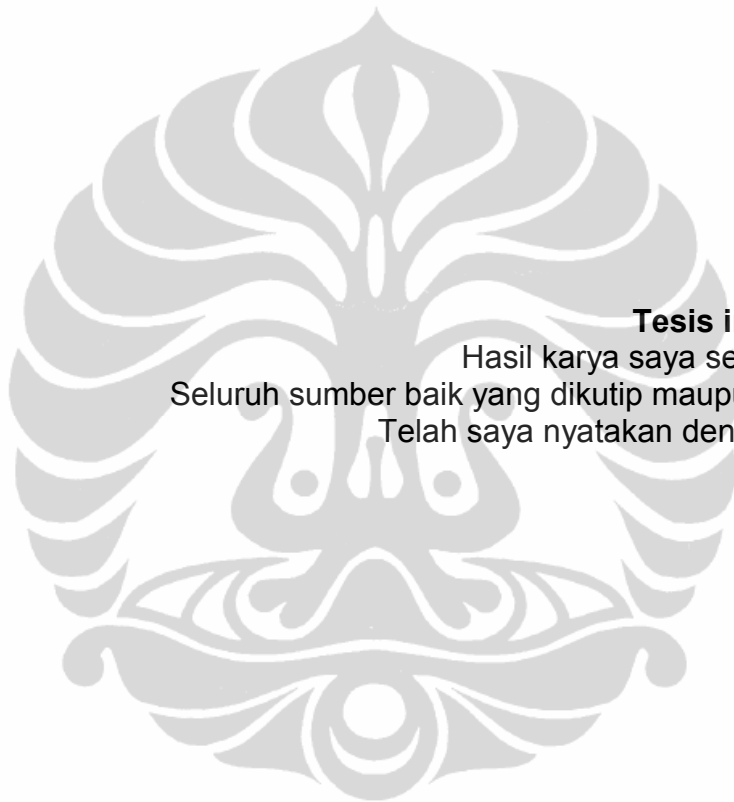
JAKARTA

Juli, 2008

“ Tesis ini dipersembahkan untuk Kebangkitan Bangsa Indonesia “



Pernyataan Orisinalitas



Tesis ini adalah
Hasil karya saya sendiri, dan
Seluruh sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar

(Antonius Danang Dwiputranto)

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Antonius Danang Dwiputranto
NPM : 6905030685
Judul : Modul Penerimaan Negara (MPN) sebagai Implementasi *e-Government* : Dampak Penerapannya Terhadap Pelayanan Kepada Wajib Pajak

Pembimbing Tesis

(Drs. Riza Noor Karim, Ak. MBA.)

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Antonius Danang Dwiputranto
NPM : 6905030685
Judul : Modul Penerimaan Negara (MPN) sebagai Implementasi *e-Government* : Dampak Penerapannya Terhadap Pelayanan Kepada Wajib Pajak

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP-UI pada tanggal Dua belas bulan Juli tahun Dua Ribu Delapan dan telah dinyatakan : LULUS.

Tim Penguji :

Ketua Sidang :
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein (.....)

Pembimbing :
Drs. Riza Noor Karim, Ak. MBA. (.....)

Pembaca Ahli :
Dra. Titi Muswati Putranti, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang :
Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si. (.....)

UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
POSTGRADUATE PROGRAM
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAMME
MAJOR IN ADMINISTRATION AND TAX POLICY

ABSTRACT

Antonius Danang Dwiputranto
6905030685

**Modul Penerimaan Negara (MPN) as an e-Government Implementations :
Implementation Impact In Services for Tax Payer**

xiv + 104 pages + 4 pictures + 1 appendix

References : 45 books + 5 journals + 6 articles + 1 regulation draft + 3
regulations (1983-2008)

As an e-Government implementation, *Modul Penerimaan Negara*, established at January 2nd 2007, is a Government Regulation which is purposed as a registering of state revenue. *Modul Penerimaan Negara* has system integrated with banking system and Central Database at Finance Departement to register revenue transaction that be accessed by other units in Finance Departement. *Modul Penerimaan Negara* is not only useful to the Government, but with high techonlogy e-Banking facilities will give convenience to the citizen in doing his duties anytime and anywhere. The main problems discussed in this research are : As an e-Government implementation, How is the implementation of *Modul Penerimaan Negara* based on services to the Tax Payers ? What are the obstacles on services to the Tax Payers ? What is the main necessity based on electronic transactions in the *Modul Penerimaan Negara* ? The research methodology applied is descriptive methodology with qualitative approach.

Concepts and theories that be used in this research are mixtures of taxation, services and information technology theories. Tax Payer as a subject in doing his tax duty hopes for good services with information technology base.

Implementation of *Modul Penerimaan Negara* gives very significant impact on services to the Tax Payers. The obstacles on its implementation make this module getting better as time goes by. The needs of law and regulations that support the implementation of *Modul Penerimaan Negara* are the important things. Law assurance based on electronic transaction pushes the legal of the law of electronic information and transaction. By law assurance, Tax Payer will be protected in doing his electronic transaction based on electronic information, document signature that can be as legal proving tools. The suggestions is that everything needs a good preparation before the launched of civilization regulations. The preparations are consist of all kind of needs start from information that be socialized, human resources, and infrastructures. By good preparations, make regulations being useful for the citizen.

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN

ABSTRAK

Antonius Danang Dwiputranto

6905030685

**Modul Penerimaan Negara (MPN) sebagai Implementasi e-Government :
Dampak Penerapannya Terhadap Pelayanan Kepada Wajib Pajak**

xv + 102 halaman + 4 gambar + 1 lampiran

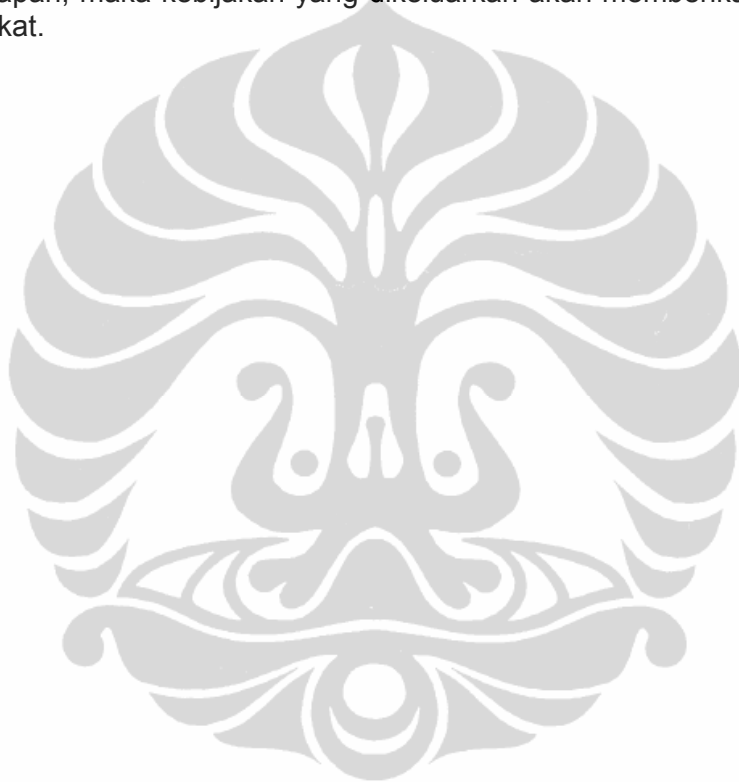
Daftar Pustaka : 44 Buku + 5 jurnal + 6 artikel + 1 rancangan undang-undang + 3 peraturan (1983-2008)

Sebagai suatu implementasi *e-Government*, Modul Penerimaan Negara yang diluncurkan pada tanggal 2 Januari 2007 merupakan suatu kebijakan Pemerintah yang ditujukan untuk melakukan pencatatan penerimaan negara. Modul Penerimaan Negara memiliki sistem yang terintegrasi dengan sistem perbankan serta dengan adanya *Central Database* di Departemen Keuangan untuk transaksi penerimaan yang dapat diakses oleh unit-unit terkait di lingkungan Departemen Keuangan. Modul Penerimaan Negara tidak hanya bermanfaat bagi Pemerintah, namun dengan adanya fasilitas *e-Banking* dari pihak perbankan yang berteknologi tinggi dan terpercaya akan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya kapan saja dan dimana saja. Adapun pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai suatu implementasi *e-Government*, bagaimana pelaksanaan penerapan Modul Penerimaan Negara (MPN) terkait dengan pelayanan kepada Wajib Pajak ? Apakah yang menjadi hambatan dalam pelayanan kepada Wajib Pajak ? Apa yang menjadi pokok kebutuhan terkait adanya transaksi elektronik yang dilakukan oleh Modul Penerimaan Negara ? Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Konsep dan teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah gabungan konsep dan teori perpajakan, pelayanan dan teknologi informasi. Wajib Pajak sebagai subjek dalam memenuhi kewajiban perpajakannya mengharapkan adanya pelayanan yang baik dengan menggunakan teknologi informasi.

Penerapan Modul Penerimaan Negara memberikan pengaruh yang sangat signifikan terkait pelayanan kepada Wajib Pajak. Adanya hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan membuat modul ini menjadi lebih baik lagi sejalan dengan waktu. Kebutuhan akan aturan dan regulasi yang

mendukung pelaksanaan penerapan Modul Penerimaan Negara menjadi suatu hal yang penting. Kepastian hukum terkait pelaksanaan transaksi elektronik mendorong untuk segera disahkannya undang-undang tentang informasi dan transaksi elektronik. Dengan adanya kepastian hukum, Wajib Pajak akan merasa terlindungi dalam melakukan transaksi elektronik dengan berpegang bahwa informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dapat menjadi alat bukti yang sah. Saran yang disampaikan adalah bahwa segala sesuatunya memerlukan persiapan yang baik sebelum dikeluarkannya suatu kebijakan yang diperuntukan kepada masyarakat. Persiapan meliputi segala hal mulai dari informasi untuk disosialisasikan, sumber daya manusia, hingga infrastruktur pendukung. Dengan baiknya persiapan, maka kebijakan yang dikeluarkan akan memberikan manfaat bagi masyarakat.



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, sebagai suatu puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Kuasa atas Ridho dan Rahmat-Nya Yang tak terkira sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Tesis ini merupakan suatu penulisan dengan penelitian dan analisa terhadap suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah. Kebijakan Modul Penerimaan Negara sesungguhnya tidak diperuntukan bagi masyarakat umumnya. Kebijakan ini merupakan suatu 'perangkat' yang digunakan oleh Pemerintah untuk mengadministrasikan dan menatausahakan setiap penerimaan yang masuk sebagai penerimaan negara agar tercatat dengan baik.

Bagi masyarakat kebijakan tersebut terkait dengan pelayanan yang diterima, karena kebijakan ini merupakan suatu bentuk aplikasi *e-government* yang melibatkan banyak pihak baik pemerintah maupun perbankan dan faktor input dari kebijakan ini adalah masyarakat umum. Salah satu faktor input penerimaan negara adalah masyarakat. Masyarakat menyetorkan pajaknya, masyarakat memenuhi kewajibannya sebagai warga negara, masyarakat sebagai faktor yang vital dalam hal penerimaan negara. Tanpa adanya masyarakat apalah artinya negara dan bangsa ini., apalah artinya penerimaan negara. Apapun kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah, yang akan merasakan adalah masyarakat, apapun dampaknya masyarakat yang mengalaminya.

Dari penulisan ini, masih banyak yang harus dibenahi oleh Pemerintah dalam penerapan Modul Penerimaan Negara. Masyarakat masih merasakan dampak yang kurang menyenangkan. Namun begitu, penerapan kebijakan ini merupakan sesuatu yang patut didukung sepenuhnya oleh semua pihak yang terkait. Pembetulan perlu dilakukan terutama untuk menunjang peningkatan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, maka masyarakat akan lebih terpacu untuk melaksanakan kewajibannya dalam menunjang penerimaan negara yang dicita-citakan.

Dengan penulisan ini diharapkan juga dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk dapat mengedepankan pemberian pelayanan yang terbaik untuk masyarakat pada umumnya

Jakarta, Juli 2008

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Sebagai ungkapan syukur dengan terselesaikannya penulisan tesis, ijin penulis pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi membantu dan mendukung terselesaikannya tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

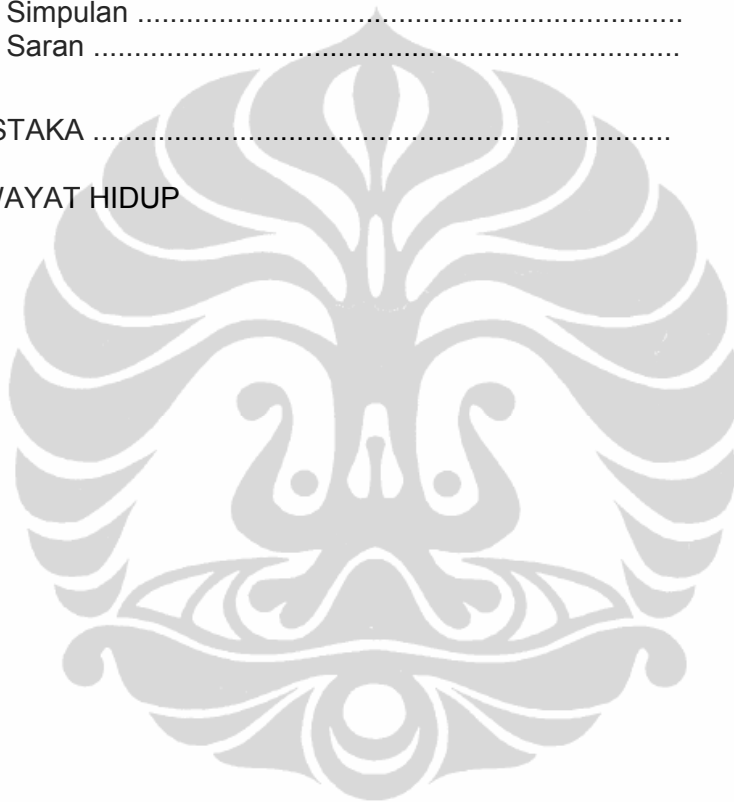
1. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Drs. Zuliansyah P Zulkarnain, M.Si, selaku Sekretaris Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Dra. Titi Muswati Putranti, M.Si , selaku Pembaca Ahli dalam Panitia Sidang Tesis.
4. Drs. Riza Noor Karim, Ak. MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, waktu, tenaga dan juga pikiran termasuk petunjuk dan arahan mulai dari persiapan hingga terselesaikannya tesis ini.
5. Para Pimpinan dan staf di lingkungan Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak, yaitu sebagai berikut :
 - Ir. Sigit Priadi Pramudito, MA. selaku Direktur Teknologi Informasi Perpajakan yang telah banyak memberikan ijin kepada penulis hingga terselesaikannya tesis ini.
 - Dra Lusiani, MBA. selaku Kasubdit Pelayanan Operasional yang juga telah banyak memberikan ijin dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
 - Rekan-rekan eselon IV di lingkungan Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan yang banyak memberikan semangat, kritik, saran dan doa kepada penulis hingga terselesaikannya tesis ini.
 - Rekan-rekan di Seksi Pelayanan Dukungan Teknis yang terus memberikan semangat, kritik, saran dan yang pasti membantu rutinitas pelaksanaan pekerjaan di Seksi Pelayanan Dukungan Teknis sehingga penulis tetap dapat menyelesaikan tesis ini.

- Deli, Maliki dan rekan-rekan di Help Desk MPN Direktorat Jenderal Pajak atas informasi-informasi yang telah diberikan terkait penulisan tesis ini.
6. Rafianto, SH. MBA, Ir. Harry Gumelar, M.Sc dan DR. Nufransa Wira Sakti, S.Kom, M.Comm selaku guru, kakak dan pembimbing yang tidak pernah bosan memberikan semangat mulai saat mengambil pilihan untuk studi Pasca Sarjana hingga kritik dan saran kepada penulis yang akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan Pasca Sarjana ini.
 7. Estu Budiarto, Ak. MBA. selaku Direktur Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Direktorat Jenderal Pajak atas sumbang saran materi penulisan ini.
 8. Para Narasumber lainnya yang telah banyak membantu memberikan arahan, pendapat, kritikan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
 9. Seluruh dosen dan staf di Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang selama ini memberikan bantuan, bimbingan dan arahan pada penulis selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya studi Pasca Sarjana ini.
 10. Seluruh rekan-rekan dari angkatan XI Jurusan Administrasi Perpajakan yang telah bersama-sama melewati waktu-waktu perkuliahan dengan kesibukan masing-masing namun masih mempunyai semangat tinggi dalam kuliah. Tetap semangat sampai kapanpun dan sukses selalu untuk semua.
 11. Yang paling utama adalah dukungan dari keluarga : Orang tuaku, Zainal Abidin dan Etty Rochaeti (Almarhumah), Isteriku, *Indrasari*, dan anak-anakku, *Farhan dan Rashad*, yang selama ini memberikan waktu untuk ayah dalam mengerjakan tugas tesis ini, mohon maaf kalau ayah sering emosional saat mengerjakan tesis ini. Yang pasti tanpa dukungan kalian belum tentu tesis ini bisa selesai. Tesis ini ayah persembahkan untuk kalian, isteri dan anak-anak ayah tersayang. Semua kesuksesan akan dipersembahkan untk keluarga tercinta.

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN PERSEMBAHAN		ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS		iii
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS		iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS		v
ABSTRACT.....		vi
ABSTRAK		vii
KATA PENGANTAR		ix
UCAPAN TERIMA KASIH		x
DAFTAR ISI		xii
DAFTAR GAMBAR		xiv
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Permasalahan	1
	B. Perumusan Masalah	5
	C. Tujuan Penelitian	5
	D. Signifikasi Peneliyian	6
	E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II	TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN	
	A. Konsep Perpajakan	9
	B. Konsep Pelayanan	15
	1. Pengertian Dasar	15
	2. Kualitas Pelayanan	17
	C. Konsep Teknologi Informasi	19
	1. Pengertian Dasar	19
	2. Implementasi Teknologi Informasi	20
	3. Komunikasi Data	26
	4. Transaksi Online (On-line Tansaction Base)	28
	D. Metode Penelitian	29
	1. Pendekatan Penelitian	29
	2. Jenis Penelitian	30
	3. Metode dan Strategi Penelitian	31
	4. Hipotesis Kerja	34
	5. Nara Sumber	34
	6. Proses Penelitian	35
	7. Penentuan Lokasi dan Objek Penelitian	37
	8. Keterbatasan Penelitian	38
BAB III	MODUL PENERIMAAN NEGARA	
	A. Gambaran Umum	40
	B. Sejarah Terbentuknya Unit Perbendaharaan di	
	Departemen Keuangan	40
	C. Pengakuan Terhadap Transaksi Elektronik	42
BAB IV	MODUL PENERIMAAN NEGARA SEBAGAI BENTUK	

	PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT	
	A. Tinjauan Umum	47
	B. Transaksi Dalam Modul Penerimaan Negara	48
	C. Modul Penerimaan Negara Sebagai Suatu	59
	Transaksi <i>OnLine</i>	
	D. Analisa Terhadap Penerapan Modul Penerimaan	
	Negara	65
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan	98
	B. Saran	99
	DAFTAR PUSTAKA	100
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar VI-B.1 : <i>Mekanisme Modul Penerimaan Negara</i>	51
Gambar VI-B.2 : <i>Prosedur Pembayaran Melalui Loker/Teller Bank/Pos</i>	53
Gambar VI-B.3 : <i>Prosedur Pembayaran Melalui electronic banking (e-banking)</i>	55
Gambar VI-B.4 : <i>Prosedur Penatausahaan Penerimaan Negara oleh KPPN</i>	58

