

BAB II

TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

A. Konsep Perpajakan

Perpajakan pada dasarnya mempunyai dua fungsi yaitu fungsi budgetair dan fungsi regulerend, yang dapat dijabarkan sebagaimana berikut :

a. ***Fungsi Budgetair,***

merupakan fungsi utama / pokok dari pajak yang dapat dijelaskan sebagai fungsi untuk memasukan dana ke Kas Negara dalam rangka membiayai kegiatan-kegiatan pemerintah suatu negara. Fungsi ini menjadi penting karena menjadi alasan mengapa pajak perlu dipungut di suatu negara. Namun fungsi budgetair bukan semata-mata memasukkan dana sebanyak-banyaknya ke Kas Negara namun Pemerintah juga dituntut untuk memasukkan dana secara optimal, dengan pertimbangan seperti yang dikatakan Nurmantu¹ yaitu :

- Jangan sampai ada Wajib Pajak / Subjek Pajak yang tidak sepenuhnya menjalankan kewajiban perpajakannya;
- Jangan Sampai ada Objek Pajak yang seharusnya dipajaki, namun tidak dipajaki.

b. ***Fungsi Regulerend,***

merupakan fungsi tambahan dalam dasar perpajakan yang dapat diartikan sebagai fungsi yang menyatakan pajak dipergunakan oleh Pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

¹ Safri Nurmantu, Dasar-Dasar Perpajakan (Jakarta: Ind-Hill-Co, 1994), 26.

Walaupun sebagai fungsi tambahan, namun fungsi regulend tetap dibutuhkan meskipun secara efektifitas tidak selalu dapat dipastikan.

Prasetyo² dalam sebuah jurnal mengemukakan pendapat Fritz Neumark, seorang guru besar ilmu keuangan negara dari Jerman yang mengatakan bahwa terdapat empat prinsip yang perlu diperhatikan dalam pemungutan pajak yaitu sebagai berikut :

- *revenue productivity*, yaitu pajak digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran pemerintah selain dari laba perusahaan pemerintah dan pencetakan uang;
- *social justice*, yaitu pajak berperan untuk pemerataan pendapatan;
- *economic goals* , yaitu pajak digunakan unuk menggalakan tujuan-tujuan umum pemerintah seperti mencegah pengangguran, kestabilan moneter dan pertumbuhan ekonomi; dan
- *ease administration*, yaitu bahwa biaya-biaya penghitungan, pengawasan, dan penagihan pajak harus ditekan pada tingkat serendah-rendahnya.

Namun teori dasar klasik yang paling sering dipakai sebagai asas-asas pemungutan pajak yang lazim berlaku adalah hal-hal yang dicetuskan oleh Smith³ dalam bukunya yang berisi :

² Adinur Prasetyo, "Biaya Transaksi dalam Penghitungan Pajak", Website Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (Maret 2005): 2.

³ Adam Smith, An Inquiry into the Nature and Cause of the Wealth of Nations, Book Five: Of The Revenue of the Sovereign or Commonwealth, (Adam Smith Institute: Online Book 1776), Chapter II, Part 2.

- **Equality (Asas Keadilan)**

“The subjects of every state ought to contribute towards the support of the government, as nearly as possible, in proportion to their respective abilities; that is, in proportion to the revenue which they respectively enjoy under the protection of the state”.

Equality atau asas keadilan merupakan asas dimana dalam memungut pajak haruslah diterapkan prinsip adil dan merata. Misalnya, jika pajak akan dikenakan kepada orang-orang pribadi, maka haruslah sebanding dengan kemampuannya untuk membayar (*ability to pay*) dan sesuai dengan manfaat (*benefit*) yang diterimanya.

- **Certainty (Asas Kepastian)**

“The tax which each individual is bound to pay ought to be certain, and not arbitrary. The time of payment, the manner of payment, the quantity to be paid, ought all to be clear and plain to the contributor, and to every other person”.

Certainty atau asas kepastian mempunyai arti bahwa pajak itu tidak ditentukan secara sewenang-wenang, melainkan pajak itu harus dari awalnya jelas bagi semua Wajib Pajak dan seluruh masyarakat, misalnya menyangkut masalah berapa jumlah yang harus dibayar, kapan harus dibayar, dan bagaimana cara membayarnya. Apabila tidak ada kepastian dimana pada akhirnya penentuan pajak yang terutang tergantung kebijaksanaan petugas pajak, maka hal tersebut mempunyai dampak timbulnya penyalahgunaan kekuasaan untuk kepentingan pribadi.

- **Convenience (Asas Kemudahan)**

“Every tax ought to be levied at the time, or in the manner, in which it is most likely to be convenient for the contributor to pay it”.

Convenience of Payment atau asas *simplicity* dimaksudkan bahwa pada saat wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya, hendaknya ditentukan pada saat yang tidak akan menyulitkan. Asas ini mempertimbangkan adanya keharusan dalam pelaksanaan pembayaran dengan cara yang mudah (*simple*).

- **Efficiency (Asas Efisiensi)**

“Every tax ought to be so contrived as both to take out and to keep out of the pockets of the people as little as possible over and above what it brings into the public treasury of the state”.

Asas ini menekankan pentingnya efisiensi dalam pemungutan pajak, dimana mengandung pengertian biaya yang dikeluarkan dalam melaksanakan pemungutan pajak tidak boleh lebih besar dari jumlah pajak yang dipungut.

Lain halnya dengan Mardiasmo⁴ yang merumuskan asas-asas pemungutan pajak seperti sebagai berikut :

- **Asas Domisili**, yaitu asas pemungutan pajak yang menyebutkan bahwa negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak Dalam Negeri (WPDN);

⁴ Mardiasmo, Perpajakan Edisi 9 (Yogyakarta: Andi, 2001), 8.

- **Asas Sumber**, yaitu negara mempunyai hak untuk mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber atas penghasilan di wilayahnya tanpa memperhatikan dimana Wajib Pajak bertempat tinggal;
- **Asas Kewarganegaraan**, yaitu asas pengenaan pajak yang dihubungkan dengan kearganegaraan seseorang misalnya pajak orang asing di Indonesia yang dikenakan pada setiap orang yang bukan warga negara Indonesia. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak Luar Negeri (WPLN).

Pendapat Gunadi, yang menyebutkan bahwa suatu sistem perpajakan harus dapat memenuhi asas kompetitif (*competitiveness*), yaitu bahwa sistem perpajakan suatu negara harus dapat bersaing dengan sistem perpajakan dari negara lain. Gunadi⁵ dalam pendapatnya menyatakan bahwa :

”Setiap negara bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyatnya. Dalam persaingan ekonomi global, Negara tersebut harus menghindari ketentuan pajak yang dapat memperlemah daya saing ekonomi negerinya.”

Davey⁶ dalam bukunya juga memberikan ulasan mengenai pendapat-pendapat dari para ahli mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan dalam hal pemungutan pajak, yaitu sebagai berikut :

- **Kecukupan dan Elastisitas**, dijelaskan bahwa sumber yang berasal dari pemungutan pajak harus dapat menghasilkan penerimaan yang besar dan kualitas pajak yang didapat harus sejalan dengan perubahan tingkat inflasi dan Pendapatan Nasional Kotor (GNP).

⁵ Gunadi, Pajak Internasional (Jakarta: Lembaga penerbit FEUI, 2007), 8-9

⁶ K.J. Davey, Financial Regional Government, (1998), 40-49

- **Keadilan**, yaitu bahwa beban pengeluaran oleh Pemerintah dapat ditanggung bersama oleh seluruh lapisan dan golongan yang ada di masyarakat.
- **Kemampuan Administratif**, dijelaskan bahwa sumber pendapatan dapat berbeda tergantung dalam jumlah serta kondisinya, dengan kata lain bahwa perlu suatu kecermatan untuk dapat melakukan pemungutan pajak, apakah saat suatu barang dimiliki atautkah saat membelanjakan barang bersangkutan.
- **Kesepakatan Politis**, dari sisi politis perlu adanya kesepakatan dalam hal pengenaan pajak seperti penetapan struktur tarif, siapa yg harus membayar, bagaimana pajak tersebut ditetapkan dan penetapan sanksi yang dikenakan kepada yang melanggar.

Nightingale⁷ dalam bukunya mengemukakan bahwa salah satu kriteria pemungutan pajak yang ideal dalam sistem perpajakan modern adalah efisien secara administrative (*administratively efficient*). Nightingale mengemukakan bahwa *administratively efficient* dapat dilihat dari *administrative cost* dan *compliance cost* yang dijelaskan dalam kalimat : "*compliance cost are, in practice, much more difficult to ascertain than administrative cost* ".

Efisiensi dalam pemungutan pajak yang merupakan salah satu persyaratan terciptanya kemudahan administrasi pajak diupayakan dengan cara menekan pengeluaran-pengeluaran untuk pemungutan pajak pada tingkat yang serendah-rendahnya. Dengan demikian, apabila pemakaian sumber-sumber yang digunakan dalam pemungutan pajak dapat mencapai tingkat yang serendah-rendahnya daripada sebelumnya, maka efisiensi pemungutan pajak pun dapat tercipta. Dengan terciptanya efisiensi dalam pemungutan pajak disisi petugas pajak, maka salah satu persyaratan dari kemudahan administrasi pajak pada akhirnya akan tercapai. Kemudahan administrasi pajak akan sangat

⁷ Kath Nightingale, Taxation : Theory and Practice, 3rd Ed (UK: Pearson Education, 2000), 7.

tercermin dari pelayanan yang diberikan oleh para petugas pajak. Pembekalan ilmu yang cukup tidak hanya mengenai teknis dan tata cara perpajakan, namun pembekalan ilmu untuk melayani Wajib Pajak sangat dibutuhkan. Hal tersebut diungkapkan Purnomo dalam sebuah tulisannya⁸ yang mengatakan :

”Untuk mewujudkan harapan citra pajak yang baik, penerimaan pajak naik / optimal dan sebagainya, Direktorat Jenderal Pajak membentuk *blue print* dan *road map*, dengan salah satunya adalah reformasi perpajakan. Reformasi Perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan melalui reformasi yaitu : (1) Moral, etika, dan integritas aparat pajak; (2) Kebijakan Perpajakan; (3) Pelayanan terhadap masyarakat Wajib Pajak; dan (4) Pengawasan dan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.”

Hal tersebut jelas bahwa 'pelayanan terhadap masyarakat Wajib Pajak' menjadi salah satu faktor dalam reformasi perpajakan. Dalam tulisannya tersebut Purnomo⁹ juga menjelaskan tentang reformasi pelayanan ini yang dikatakannya sebagai berikut :

”Reformasi perpajakan lain yang dilakukan adalah Reformasi Pelayanan terhadap Wajib Pajak, yang antara lain dilakukan dengan cara memberikan kemudahan informasi pelayanan dan kemudahan pelayanan melalui pembentukan *e-systems* (*e-registration, e-filing, dan e-payment*).”

B. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Dasar

Pengertian dari pelayanan secara umum adalah suatu proses bantuan yang diberikan kepada orang lain dengan suatu cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan¹⁰. Setiap pelayanan yang diberikan menghasilkan sesuatu (produk)

⁸ Hadi Purnomo, “Pemberantasan KKN Melalui Pajak”, Website *goodgovernance-bappenas* (Oktober 2005): 3.

⁹ Ibid.

¹⁰ B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 60.

baik barang ataupun jasa, dimana apabila tidak diberikan secara baik dan optimal mengakibatkan hilangnya kesempatan selanjutnya. Untuk itu maka pelayanan yang diberikan haruslah bertujuan untuk menjadi pelayanan yang prima. Menurut Boediono¹¹, hakikat terbaik dari pelayanan prima adalah :

- Meningkatkan mutu dan produktivitas instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum;
- Mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien); dan
- Mendorong kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Huseini¹² sebagaimana mengutip Hunt, mengajukan suatu bentuk atau model yang menyangkut rangkaian strategi pelayanan prima yang disebut *business outcomes* yang berorientasi pada penciptaan suatu nilai (*improve quality*) bagi pelanggan seperti *cheaper, better and faster* untuk memuaskan pelanggan. Adapun faktor eksternal utama yang mempengaruhi bentuk atau model tersebut adalah sebagai berikut¹³ :

- Mengenali dinamika kebutuhan dan keinginan pelanggan - *customer's need and wants*;
- Mengembangkan suatu kerangka pendekatan untuk mencapai kepuasan pelanggan;
- Mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan

¹¹ Ibid., 63

¹² Martani Huseini , "Penyusunan Strategi Pelayanan Prima : dalam Suatu Perspektif Reengineering, Bisnis & Birokrasi" (Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Nomor 3/VolumeII/September 1994).

¹³ Ibid.

Lovelock¹⁴, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai : " *Quality is the degree of excellence intended, and the control of variability in achieving that excellence, in meeting the customer's requirements*". Apabila pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan tersebut, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut baik atau ideal. Lebih lagi bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai kualitas pelayanan yang lebih dari sekedar memuaskan. Tetapi sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan buruk. Sehingga baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan terjaga seperti yang diungkapkan Tjiptono¹⁵.

Sembel dalam tulisannya¹⁶ pada sebuah surat kabar ibukota yang mengutip dari buku yang ditulis Dr. Patricia Patton berjudul "*Service With Emotional Quotient*", mengemukakan bahwa nilai sebenarnya pelayanan yang sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap P, yaitu *Passionate* (gairah), *Progressive* (progresif), *Proactive* (proaktif) dan *Positive* (positif) dari orang-orang yang memberikan pelayanan tersebut.

- ***Passionate (gairah)***, dapat dijabarkan bahwa untuk mendapatkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain, satu hal yang diperlukan adalah memiliki gairah. Jika memiliki gairah hidup yang tinggi, maka kita cenderung akan dapat memberikan pelayanan dengan senyuman, vitalitas dan antusiasme yang akan menular kepada orang-orang yang dilayani, sehingga mereka akan senang bekerja sama, berbisnis dan berkomunikasi dengan kita.

¹⁴ Christopher H. Lovelock, *Managing Services: Marketing, Operations, and Human Resources* (New Jersey: Prentice Hall, 1992), 239.

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2002), 129.

¹⁶ Roy Sembel, "Manajemen Diri : Menang dengan Pelayanan Sepenuh Hati", Sinar Harapan, 2003.

- **Progressive (progresif)**, bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik senantiasa kita harus dapat menciptakan hal-hal yang baru yang lebih efektif, efisien dan menarik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sikap progresif dapat dikembangkan dengan memiliki pikiran yang terbuka, wawasan yang luas, kemauan belajar dan tidak membatasi diri pada hal-hal untuk memberi pelayanan yang monoton tanpa ada perubahan.
- **Proactive (proaktif)**, bahwa nilai tambah suatu pelayanan dengan sepenuh hati adalah alasan yang mendasari mengapa kita melakukan sesuatu kepada orang lain. Membiarkan orang lain yang dilayani kebingungan dan mencari bantuan tanpa kita berusaha membantu bukanlah suatu sikap yang produktif. Sikap proaktif dapat kita kembangkan dengan senantiasa bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya kita lakukan dan secara aktif berupaya menemukan cara-cara baru untuk menambah makna dan rasa cinta pada pekerjaan dan bisnis yang dijalankan.
- **Positive (positif)**, perlu disadari bahwa bersikap positif dapat mendorong kita untuk tidak mudah patah semangat atas permasalahan yang dihadapi. Bersikap positif membimbing kita untuk lebih fokus pada penyelesaian suatu masalah dan bukan pada masalah itu sendiri. Bersikap positif akan meningkatkan keyakinan pada konsumen bahwa kita mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh konsumen.

Untuk meningkatkan pelayanan yang baik diperlukan suatu media. Media tersebut adalah teknologi informasi. Seperti yang telah ditulis sebelumnya berdasarkan artikel Purnomo¹⁷ yang menyebutkan bahwa reformasi pelayanan salah satunya adalah dengan memberikan kemudahan pelayanan melalui

¹⁷ Purnomo, opcit. 3.

pembentukan *e-systems*. *E-systems* ini merupakan suatu bentuk implementasi yang berbasis teknologi informasi. Hal tersebut menjelaskan bahwa peranan teknologi informasi dapat mendukung terciptanya pelayanan yang prima.

C. Konsep Teknologi Informasi

1. Pengertian Dasar

Beberapa sumber mendefinisikan teknologi informasi atau biasa disebut *IT*, *TI* ataupun *infotech* untuk menggambarkan lebih lanjut mengenai teknologi informasi. Kadir dan Triwahyuni¹⁸ dalam bukunya yang mengutip pendapat Stephen Haag dan Peter Keen yang mendefinisikan teknologi informasi sebagai seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Masih dalam buku yang sama Kadir dan Triwahyuni¹⁹ mengutip sumber lain yaitu Lockheed Martin mendefinisikan bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi tersebut. Dari dua sumber tersebut maka dirangkai bahwa teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak hanya sekedar teknologi komputer (*computer technology*) saja, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi (*communication technology*).

Wardiana²⁰ dalam sebuah tulisannya, mendefinisikan teknologi informasi sebagai suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi,

¹⁸ Abdul Kadir, Terra Ch.Triwahyuni, Pengenalan Teknologi Informasi (Yogyakarta: Andi, 2003), 2.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Wawan Wardiana, "Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia", Jakarta (9 Juli 2002), 1.

bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Wardiana²¹ juga mengungkapkan bahwa perkembangan teknologi informasi memunculkan kebiasaan-kebiasaan baru dalam kehidupan, lebih dikenal dengan *e-life* yang mempunyai arti bahwa kehidupan ini mulai dipengaruhi oleh segala kebutuhan secara elektronik. Bentuk-bentuk baru perkembangan teknologi informasi ditandai dengan berbagai istilah yang dimulai dengan huruf e, seperti *e-commerce*, *e-government*, *e-education*, *e-library*, *e-medicine*, dan lainnya yang kesemuanya berbasis elektronika.

2. Implementasi Teknologi Informasi

Teknologi Informasi saat ini dapat dikatakan telah merambah ke segala bidang kehidupan dalam masyarakat. Teknologi Informasi terus berkembang secara pesat. Cara lama yang disebut sebagai cara manual tergantikan dengan adanya teknologi informasi. Orang-orang lebih menyukai pemakaian program-program pengolah kata untuk membuat dokumen daripada menggunakan mesin tik tradisional. Perbedaan jarak pun terasa tidak berarti dengan adanya pemakaian teknologi komunikasi dimana era telepon selular yang menggunakan basis teknologi informasi berkembang dengan pesat, begitu pula penggunaan internet dalam mencari informasi menjadi trend saat ini.

Salah satu bidang teknologi informasi yang berkembang dengan cepat adalah dalam dunia perbankan dimana dengan adanya sistem on-line memungkinkan nasabah untuk dapat melakukan transaksi dengan mudah. Dengan tidak tergantung pada jam operasional bank, nasabah dapat melakukan transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine* atau lebih dikenal lagi dengan istilah ATM. Awalnya ATM hanya dipergunakan untuk menarik uang tunai saja, namun seakan tidak puas dengan hal itu peranan

²¹ (Wardiana 2002, 1)

teknologi informasi juga memungkinkan nasabah untuk dapat melakukan transaksi lainnya seperti pembayaran secara on-line (*on-line payment system*). Terlebih dengan maraknya penggunaan internet oleh masyarakat, maka perbankan kembali memanjakan nasabahnya dengan kemudahan untuk melakukan transaksi, misalnya transaksi pemindahbukuan atau transfer uang dan juga pembayaran. Dalam hal tersebut kembali terbukti bahwa teknologi informasi bukan menjadi hambatan untuk masalah jarak dan waktu. Hal utama dalam transaksi perbankan secara online ini adalah penggunaan standarisasi ISO 8583 sebagai interface antara pihak perbankan dengan pihak lain sehingga memudahkan dalam hal pengembangann sistem. Pengembangan teknologi dan infrastruktur telematika ini akan sangat membantu pengembangan industri pada sektor keuangan dan perbankan ini. Dunia perbankan dan keuangan telah banyak dipengaruhi oleh pengembangan produk-produk teknologi informasi, bahkan dapat dikatakan mereka tidak dapat beroperasi lagi apabila tidak ada teknologi informasi yang berkembang sedemikian pesat.

Hal yang lebih menakjubkan adalah implementasi teknologi informasi di kalangan pemerintahan, yaitu dengan implementasi *Electronic Government* atau lebih dikenal dengan *e-government*. Penerapan *e-government* di berbagai negara menjadi sangat populer. Banyak negara berlomba-lomba untuk dapat menerapkan dan mengembangkan *e-government* di negaranya. Begitu pula halnya di Indonesia, *e-government* menjadi trend bagi unit-unit pemerintahan yang ada, terutama dengan munculnya kebijakan mengenai Otonomi Daerah.

Banyaknya tuntutan dari masyarakat akan terciptanya pemerintahan yang baik untuk dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan mendorong diciptakannya suatu solusi teknologi yang dapat mengintegrasikan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui suatu jaringan sistem informasi on-line antar instansi pemerintah baik di tingkat pusat ataupun daerah untuk dapat mengakses seluruh data dan informasi dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat

(*public service*). Untuk mencapai terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*), diperlukan adanya perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi. Hal tersebut juga dimaksudkan untuk dapat mendorong aparatur pemerintah dalam mengantisipasi adanya paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi.

Electronic Government (e-Government) merupakan penerapan dan pemanfaatan teknologi dan sistem informasi pada bidang pemerintahan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintahan tersebut dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat. Seperti dikutip dari penulisan Ismail²², yang mengungkapkan definisi *The World Bank Group* tentang *e-Government*, yaitu sebagai berikut :

“ ... refers to the use government of information technologies (such as Wide Area Network, The Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, business, and other arms of government”.

“e-Government refers to the use of information and communications technologies to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of government” as a World Bank definition.

Bentuk-bentuk dari implementasi *e-Government* yang banyak dipakai adalah sebagai berikut :

Government to Consumer (G2C), yaitu suatu bentuk pelayanan pemerintah secara *on-line* kepada masyarakat sehingga akan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh segala informasi yang dibutuhkan dalam kaitannya dengan pemerintahan.

Government to Business (G2B), yaitu suatu bentuk implementasi *e-Gov* dimana pemerintah menyediakan informasi untuk kalangan bisnis,

²²Ismail, Aplikasi *e-Government* Dalam Perpajakan Indonesia: Tinjauan Atas Implementasi Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak, 2003, 21.

sehingga kalangan bisnis dalam interaksinya dengan pemerintah dapat lebih efektif dan efisien. Contoh implementasinya adalah *e-Procurement*, dimana Pengadaan Barang dan Jasa untuk Pemerintahan yang ditujukan kepada kalangan bisnis masuk di dalamnya.

Government to Government (G2G), adalah suatu bentuk implementasi e-Government yang ditujukan oleh, dari dan untuk kalangan pemerintah dan lebih jauh lagi adalah memungkinkan pertukaran data antara pemerintahan beberapa Negara, misalnya pertukaran data-data imigrasi antar Negara dalam rangka pencegahan kejahatan internasional.

- **Government to Employee (G2E)**, adalah suatu bentuk penerapan e-government dalam lingkup salah satu unit pemerintahan melalui media *intranet*, sehingga akan memudahkan pegawai untuk dapat mengetahui informasi tentang masa kerja, hak dan kewajiban pegawai dan lain sebagainya dengan mudah dan efisien.

Penerapan-penerapan *e-government* diatas membutuhkan bahwa Pemerintah dalam hal ini khususnya Departemen Keuangan, merencanakan untuk membuat suatu Sistem Pengawasan Informasi Departemen Keuangan yang nantinya akan berada dibawah *Indonesian Super Corridor Information Management System*.

e-Government adalah implementasi teknologi dan telekomunikasi dalam hal administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Bastian dalam sebuah artikelnya²³ pada surat kabar ibukota menggolongkan *e-government* menjadi tingkatan sebagai berikut :

²³ Bastian, "Perkembangan 'E-government' di Indonesia", Sinar Harapan (2003), 1.

- pertama, pemerintah mempublikasikan informasi melalui *website*.
- kedua, interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui layanan *e-mail*.
- ketiga, masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik.
- keempat, integrasi di seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian *data base* bersama.

Purnomo²⁴ dalam tulisannya mengatakan tentang perkembangan informasi teknologi yang sangat mendukung reformasi administrasi perpajakan.

”Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Reformasi moral dan etika untuk seluruh pegawai, kampanye sadar dan peduli pajak, pembangunan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak percontohan, penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan (*online payment, e-SPT, e-filing, e-registration* dan Sistem Administrasi Pelayanan Terpadu) dan pengembangan bank data adalah beberapa contoh langkah reformasi yang telah dimulai oleh Direktorat Jenderal Pajak”.

Indrajit²⁵ dalam bukunya mengatakan bahwa implementasi dari *e-government* diharapkan dapat memberikan perubahan-perubahan yang signifikan dalam hal :

- Terjadi perubahan dalam proses otomasi, mengubah peranan manusia dalam menjalankan proses menerima masukan, menyimpannya, memprosesnya, menghasilkan keluaran hingga mengirmkan informasi yang didapat.

²⁴ Hadi Purnomo, Reformasi Administrasi Perpajakan, Kebijakan Fiskal, (Jakarta: 2004)

²⁵ Richardus Eko Indrajit, e-Commerce : Kiat dan Straegi Bisnis di Dunia Maya, Jakarta: Elexmedia Komputindo, 2001), 7.

- Terjadi perubahan dalam proses informasi, perubahan peranan manusia terhadap informasi seperti pengambilan keputusan terhadap informasi yang didapat hingga penerapan terhadap informasi tersebut.
- Terjadi perubahan dalam proses transformasi, proses pengembangan terhadap information and communication technology (ICT) untuk menjalankan informasi yang didapat.

Implementasi dan pemanfaatan e-government di banyak negara dirasakan telah berhasil dalam meningkatkan pelayanan terhadap publik (public services) baik terhadap masyarakat maupun bagi kalangan bisnis. Selain itu pemanfaatan e-government memberikan manfaat dalam hal peningkatan efisiensi terhadap pemerintah dari sisi manajerial.

Satriya²⁶ dalam sebuah artikel menyebutkan beberapa manfaat dari *e-government* adalah sebagai berikut :

- menurunkan biaya administrasi
- meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi
- dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua unit kerja
- memberikan asistensi kepada ekonomi local maupun secara nasional
- sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut. Secara garis besar berbagai manfaat tersebut pada akhirnya diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan pemerintahan secara umum.

²⁶ Satriya, Pentingnya Revitalisasi e-Government di Indonesia, 39.

3. Komunikasi Data

Seperti telah disebutkan diatas, bahwa teknologi informasi dapat dikatakan sebagai gabungan dari teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Komunikasi yang dimaksud dalam teknologi komunikasi diatas utamanya adalah komunikasi data.

Penggabungan teknologi komputer dan komunikasi sangat berpengaruh terhadap organisasi sistem komputer. Suatu model komputer tunggal yang digunakan untuk melayani seluruh tugas komputasi suatu organisasi, saat ini telah tergantikan dengan oleh sekumpulan komputer yang terpisah-pisah namun saling berhubungan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sistem yang menggantikan tersebut dikenal dengan istilah jaringan komputer atau computer networking. Pengertian lain disebutkan bahwa sedikitnya dua komputer dikatakan saling terhubung bila keduanya dapat saling bertukar informasi. Media yang digunakan tidak hanya terbatas melalui kawat tembaga saja, namun dapat pula berupa serat optik, gelombang mikro, maupun satelit komunikasi.

Tanenbaum²⁷ dalam bukunya mengatakan bahwa pada suatu bidang bisnis, jaringan komputer mempunyai manfaat yaitu sebagai berikut :

- **resource sharing**, bertujuan agar seluruh program, peralatan, khususnya data dapat digunakan oleh setiap orang yang ada pada jaringan tanpa terpengaruh lokasi resource atau dengan kata lain untuk menghilangkan adanya *hambatan jarak*.
- **high reliability**, kemampuan tetap melakukan dan melanjutkan pekerjaan saat mendapatkan masalah yang terjadi pada perangkat pendukung.

²⁷ Andrew S. Tanenbaum, Jaringan Komputer edisi Bahasa Indonesia (Jakarta: Prenhallindo, 2000), 3.

- **saving money**, ketidakseimbangan rasio antara harga dan kinerja menyebabkan dibangunnya sistem komputerisasi dengan komputer-komputer kecil dibandingkan dengan penggunaan komputer besar (*mainframe*).
- **scalability**, kemampuan untuk meningkatkan kinerja sistem secara berangsur-angsur sesuai dengan beban pekerjaan dengan hanya menambahkan (*upgrading*) sejumlah processor saja.

Jaringan komputer salah satu manfaatnya adalah menghilangkan adanya hambatan jarak. Dari sisi cakupan area/jarak, maka jaringan komputer dapat dibedakan²⁸ menjadi :

- **Local Area Network (LAN)**, merupakan jaringan komputer milik pribadi dalam cakupan area lokal di dalam sebuah gedung atau kampus yang berjarak sampai dengan satu kilometer. Penggunaan LAN terutama untuk menghubungkan komputer-komputer pada suatu perusahaan atau institusi untuk pemakaian bersama sejumlah resource (*sharing resource*) dan saling bertukar informasi.
- **Metropolitan Area Network (MAN)**, merupakan versi LAN yang berukuran lebih besar atau cakupan area lebih besar dan biasanya menggunakan teknologi yang tidak berbeda dengan LAN. MAN dapat mencakup beberapa kantor perusahaan yang berdekatan dalam satu kota. MAN mampu menunjang data dan suara dan bahkan dapat berhubungan dengan jaringan televisi kabel.
- **Wide Area Network (WAN)**, mencakup daerah geografis yang luas dan seringkali mencakup negara ataupun benua. WAN terdiri dari sekumpulan mesin yang bertujuan untuk menjalankan program-program (aplikasi) pemakai.

²⁸ Ibid.,8-12.

4. Transaksi Elektronik (*On-line Transaction Base*)

Perkembangan transaksi elektronik atau dapat dikatakan sebagai on-line transaction saat ini sangat pesat. Pelaku dunia usaha saat ini sangat dimanjakan dengan adanya transaksi elektronik ini. Segala kemudahan diberikan sehingga segala sesuatunya dapat dimaksimalkan efisiensinya dan akan lebih efektif pula.

Namun selain memiliki keunggulan dalam penggunaannya, *OLTP* juga memiliki beberapa hal yang perlu diwaspadai yaitu permasalahan keamanan data dan tentunya juga biaya yang harus dikeluarkan untuk penggunaan *OLTP* ini. Dari sisi keamanan data penggunaan *OLTP* ini mengundang munculnya orang-orang yang melakukan kejahatan komputer seperti *intruders* dan *hackers*. Untuk hal tersebut sangat dibutuhkan adanya pengakuan secara hukum (*cyber law*) untuk melindungi user atau pengguna dalam melakukan transaksi elektronik. Dilihat dari sisi biaya yang harus dikeluarkan untuk perangkat dan infrastruktur adalah apabila terjadi kerusakan pada perangkat dan infrastruktur yang menyebabkan penundaan-penundaan transaksi sehingga menyebabkan kerugian.

D. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian yang bersifat ilmiah, langkah awal yang paling umum dilaksanakan adalah dengan menentukan suatu pendekatan penelitian. Penentuan jenis dan metode penelitian akan tergantung pada pokok permasalahan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada pendekatan penelitian kualitatif, disain dapat disusun secara global tanpa harus lengkap terlebih dahulu. Namun hal yang pasti adalah disain awal harus disusun sebaik mungkin untuk menentukan pokok permasalahan, rencana pengamatan, wawancara dengan narasumber dan pertanyaan yang akan diajukan. Neuman²⁹ yang mengutip dari beberapa sumber mengatakan bahwa pendekatan kualitatif memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. *construct social reality, cultural meaning*
- b. *focus on interactive processes, events*
- c. *authenticity is key*
- d. *values are present and explicit*
- e. *situationally constrained*
- f. *few cases, subjects*
- g. *thematic analysis*
- h. *researcher is involved*

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menggali permasalahan terkait dengan penerapan Modul Penerimaan Negara. Hal tersebut diharapkan dapat sesuai dengan pemilihan pendekatan secara kualitatif.

²⁹ W. Lawrence Neuman, *Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches* (UK: Pearson Education, 2003).

Dengan pendekatan penelitian secara kualitatif diharapkan dapat dipahami fenomena sosial yang diteliti dengan gambaran yang bersifat holistik dengan melaporkan pandangan nara sumber secara terperinci dan disusun dalam sebuah basis ilmiah. Creswell³⁰ mengatakan bahwa pendekatan kualitatif mempunyai karakteristik-karakteristik sebagai berikut :

- a. Penelitian kualitatif lebih mengutamakan proses dari pada hasil penelitian atau produk penelitian;
- b. Penelitian kualitatif sangat tertarik dengan fenomena atau gejala sosial;
- c. Peneliti merupakan suatu alat utama untuk melakukan pengumpulan dan analisis data, dimana data tersebut diperoleh dari wawancara bukan kuisisioner ataupun analisa statistik;
- d. Penelitian kualitatif melibatkan lapangan, sehingga peneliti terjun secara langsung pada individu, waktu, tempat atau instansi untuk melakukan observasi;
- e. Penelitian kualitatif menggambarkan bahwa peneliti tertarik dengan proses, pengalaman dan memperoleh manfaat dari wawancara dan bukti; dan
- f. Proses penelitian kualitatif bersifat induksi, sehingga peneliti membangun abstraksi, konsep, hipotesa dan teori dari kenyataan.

2. Jenis Penelitian

Secara umum jenis-jenis penelitian dapat dibedakan menjadi beberapa jenis. Pemilihan jenis penelitian akan secara langsung mempengaruhi metode penelitian yang akan digunakan. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk dapat memberikan suatu deskripsi atau gambaran tentang suatu keadaan. Berdasarkan

³⁰ John W. Creswell, *Research Design-Qualitative, Quantitative Approaches*, (New Delhi: Prentice Hall, 1994), 145.

hal tersebut maka jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan bersifat studi kasus terhadap pelayanan kepada Wajib Pajak.

Irawan³¹ dalam bukunya mengatakan bahwa yang dimaksud dengan penelitian deskriptif merupakan “Penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain“. Sedangkan metode deskriptif menurut Hasan³² adalah “Metode penelitian yang digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, dalam hal ini bidang secara aktual dan cermat“. Berdasarkan pendapat tersebut maka penelitian dengan metode deskriptif mensyaratkan adanya dua hal, yaitu: pertama peneliti harus memiliki sifat represif, harus selalu mencari bukan menguji. Kedua, peneliti harus memiliki kekuatan integratif, yaitu kekuatan untuk memadukan berbagai macam informasi yang diterimanya menjadi satu kesatuan penafsiran.

3. Metode dan Strategi Penelitian

Pada dasarnya metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, umumnya data diperoleh melalui metode wawancara dan observasi terhadap objek yang diteliti serta studi kepustakaan

- a. Wawancara, dilakukan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi jenis data apa yang akan dicari dan perkiraan narasumber yang akan diwawancarai. Penelitian terhadap Modul Penerimaan Negara ini memungkinkan perkiraan narasumber yang terkait dengan sistem ini yang dapat memberikan informasi yang relevan yaitu pejabat terkait dari Direktorat Jenderal Pajak dan dari

³¹ Prasetya Irawan, Logika dan Prosedur Penelitian, (Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, 2002), 6.

³² N. Iqbal Hasan, Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 22.

pejabat bank / pos persepsi sebagai bagian dari sistem ini, serta pihak Wajib Pajak.

Terdapat pendekatan-pendekatan dasar dalam mengumpulkan data melalui pedoman wawancara terhadap narasumber, yaitu sebagai berikut :

- i. *Wawancara secara konvensional informal*, dalam hal ini wawancara dilakukan sepenuhnya pada berkembangnya pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara spontanitas dalam interaksi ilmiah. Pendekatan ini biasanya dilakukan oleh peneliti yang melakukan observasi partisipatif, responden mungkin tidak menyadari sedang diwawancarai secara sistematis untuk mendapatkan dan menggali data.
- ii. *Wawancara dengan pedoman umum*, dalam hal ini wawancara dilakukan melalui prosedur umum wawancara yaitu membuat daftar masalah-masalah yang harus diliput tanpa menentukan urutan-urutan pertanyaan yang akan diajukan atau bahkan mungkin tanpa adanya bentuk pertanyaan yang eksplisit. Wawancara dengan pedoman ini digunakan untuk mengingatkan peneliti tentang hal-hal yang harus dibahas yang sekaligus sebagai *check list* apakah daftar permasalahan telah dibahas atau ditanyakan. Hal ini menuntut peneliti untuk lebih menyiiasi bagaimana pertanyaan akan dijabarkan secara konkrit nantinya dalam bentuk kalimat tanya dan sekaligus harus menyesuaikan pertanyaan yang diajukan dengan konteks yang terjadi saat pelaksanaan wawancara.
- iii. *Wawancara dengan pedoman terstandar terbuka*, dalam hal ini pedoman wawancara akan ditulis secara terperinci dilengkapi dengan daftar-daftar pertanyaan dan penjabarannya dalam bentuk kalimat. Peneliti diharapkan dapat melaksanakan wawancara sesuai dengan apa yang telah ditulis sebelumnya, serta dapat memberikan pertanyaan yang sama terhadap responden yang berbeda.

Ketrampilan peneliti dalam pelaksanaan wawancara serta sifat dari wawancara tersebut akan sangat menentukan fleksibilitas dalam mendalami jawaban responden yang terbatas.

Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan wawancara dengan pedoman terstandar terbuka. Terhadap semua responden diupayakan untuk melakukan wawancara secara tatap muka.

- b. Observasi dan Studi Kepustakaan dilakukan terkait dengan tahap pelaksanaan pembayaran oleh wajib pajak pada bank persepsi, alur informasi pada sistem, hingga bentuk laporan yang dihasilkan oleh sistem ini. Selain itu kajian terhadap literatur terkait yang dapat berupa buku-buku petunjuk pelaksanaan sistem maupun dokumentasi peraturan yang dikeluarkan instansi terkait dengan objek penelitian juga dilakukan untuk memperkuat dan memperkaya informasi yang akan disajikan.

Wawancara dan Observasi serta Studi Kepustakaan yang dilakukan pun lebih diarahkan pada hal-hal yang mendasari diterapkannya kebijakan ini. Dimulai dari pemahaman dasar tentang Modul Penerimaan Negara dan juga pemahaman tentang transaksi elektronik, persiapan yang dilakukan untuk menerapkan Modul Penerimaan Negara, hambatan-hambatan yang timbul, saran dan kesimpulan. Mekanisme wawancara dilakukan dengan beberapa cara seperti tatap muka maupun melalui media telekomunikasi baik telepon maupun electronic mail (*e-mail*).

Analisis Penelitian merupakan upaya mencari dan menata data secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan

sebagainya. Analisa penelitian dilakukan pada saat pelaksanaan penelitian. Hasil analisis penelitian kualitatif lebih bersifat membangun, mengembangkan maupun menemukan terori-teori sosial.

Data-data yang diperoleh lebih bersifat informatif karena dilakukan dengan pendekatan kualitatif, sehingga data akan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif. Teknik analisis kualitatif dipilih karena dengan data kualitatif, merupakan sesuatu yang menjadi sumber pemaparan yang luas, kokoh, serta sarat dengan penjelasan.

4. Hipotesis Kerja

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penulisan dan penelitian dimana kebenarannya masih bersifat lemah sehingga masih diperlukan pengujian secara empiris. Jawaban sementara tersebut diberikan sebelum dilakukannya penelitian. Dan dengan penelitian hipotesis awal akan diuji dan bukan dibuktikan kebenarannya. Hipotesis dapat diajukan dalam suatu penelitian jika seorang peneliti mempunyai sumber dan data yang cukup kuat, atas dasar tersebut penelitian kualitatif dan deskriptifpun dapat pula menggunakan suatu hipotesis. Hipotesis deskriptif adalah suatu hipotesis mengenai suatu variabel mandiri, bukan dalam bentuk perbandingan ataupun relasional. Dalam penelitian kualitatif ini adalah dampak yang ditimbulkan terhadap pelayanan kepada Wajib Pajak dalam kaitannya dengan penerapan Modul Penerimaan Negara.

5. Nara Sumber

Seperti disebutkan terdahulu, bahwa dalam penelitian ini lebih banyak menggunakan sarana wawancara dalam hal pencarian data. Dalam hal ini nara sumber yang terkait dengan penelitian ini adalah Direktorat Jenderal Pajak, Wajib Pajak dan pihak Bank / Pos. Dari sisi Direktorat Jenderal Pajak yang

menjadi nara sumber adalah Direktur Teknologi Informasi Perpajakan, Direktur Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya, Kasi Pengolahan Data dan Informasi KPP Palangkaraya, dan juga dari sisi perbankan / pos serta wajib pajak adalah Staf Ahli Dirbiskug PT Pos Indonesia, Manager IT dan Manager Operasional MPN Bank Mandiri dan Kepala Bagian Keuangan PT Abadinusa Usaha Semesta. Nara-nara sumber tersebut diyakini dapat mewakili orang-orang yang terkait dengan Modul Penerimaan Negara.

Selain wawancara, tanggapan-tanggapan wajib pajak dan petugas pajak yang diambil dari Forum Diskusi MPN, suatu media komunikasi untuk menampung permasalahan dan pemecahannya yang ada di Portal Direktorat Jenderal Pajak (intranet), juga merupakan data-data yang dipakai dalam penelitian ini.

6. Proses Penelitian

Proses penelitian adalah langkah-langkah sistematis yang perlu dilakukan terkait dengan penelitian kualitatif ini. Adapun proses sistematis tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Menentukan Pokok Permasalahan Penelitian

Pokok Permasalahan Penelitian merupakan tahap awal yang penting untuk dilakukan, dimana dimulai dengan mengamati dan mempelajari keadaan dan gejala yang timbul sehingga memunculkan pertanyaan-pertanyaan dan hal tersebut harus didukung dengan membaca literatur-literatur terkait untuk memperkuat dan mendapat dukungan secara teoritis yang kuat. Dan yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah dampak yang timbul terhadap pelayanan kepada wajib pajak dalam kaitannya dengan penerapan Modul Penerimaan Negara.

b. Melakukan Penelitian Awal

Untuk mendapatkan data-data tentang permasalahan yang diteliti diperlukan suatu penelitian awal terhadap pokok permasalahan. Data yang didapat sangat diperlukan untuk memperkuat pembahasan masalah dan penyusunan tujuan penelitian. Selain itu data yang didapat pada penelitian awal ini juga diperlukan untuk membuat latar belakang masalah yang sistematis.

c. Melakukan Pengkajian Literatur

Penentuan pokok permasalahan dan tujuan penelitian menjadi dasar untuk mencari landasan teori yang menjadi dasar dari masalah yang akan diteliti untuk dapat disusun menjadi suatu kerangka teori. Kerangka tersebut menjadi pedoman dasar untuk dapat memahami permasalahan dan pembentukan kerangka pemikiran yang berguna untuk membahas dan menganalisa permasalahan penelitian.

d. Menentukan Fokus dan Objek Penelitian

Menentukan Fokus dan Objek Penelitian dilakukan setelah pembuatan kerangka teori. Objek Penelitian tidak dilakukan pada satu objek, namun lebih ke beberapa objek yang terkait dengan pokok permasalahan. Hal tersebut mungkin menjadi tidak fokus, namun pemilihan beberapa objek justru diharapkan dapat memperkaya data yang bisa diperoleh.

e. Menentukan Desain Penelitian

Untuk menentukan suatu desain penelitian diperlukan pertimbangan bahwa setiap permasalahan penelitian memerlukan suatu metode yang tepat sehingga dapat dilakukan pembahasan dengan benar. Dalam menentukan desain penelitian perlu dirumuskan terlebih dahulu jenis penelitiannya, metode penelitiannya, metode analisis data dan

juga key informan yang diperlukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua metode penelitian belum tentu tepat dan cocok untuk semua permasalahan penelitian.

f. Melaksanakan Penelitian

Melaksanakan suatu penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan di lapangan baik berupa wawancara, observasi maupun studi kepustakaan berupa dokumen-dokumen yang dapat menjadi pendukung suatu penelitian. Selain itu juga dilakukan analisa terhadap data yang didapat dengan melakukan pengelompokkan, pengorganisir data sehingga dapat dianalisa secara deskriptif.

g. Menyusun Laporan Penelitian

Menyusun suatu laporan penelitian merupakan tahap akhir yang perlu dilakukan setelah adanya pengambilan kesimpulan. Dengan adanya laporan penelitian yang sistematis maka penelitian akan mudah untuk dapat dipahami.

7. Penentuan Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini tidak ditentukan tempat atau lokasi spesifik pada satu kantor. Penentuan lokasi tidak dilakukan, lokasi yang didatangi bergantung pada nara sumber dimana diwawancarai. Penelitian ini dilakukan di Kantor Besar PT Pos Indonesia dan Bank Mandiri. Wawancara terhadap nara sumber juga sekaligus observasi tentang pelayanan kepada Wajib Pajak pada kantor tersebut. Observasi langsung inilah yang memungkinkan didapatkannya temuan-temuan penting diluar variabel-variabel yang telah ditentukan sebelumnya.

8. Keterbatasan Penelitian

Perlu disadari bahwa penelitian ini berjalan tidak dapat berjalan tepat sesuai dengan yang direncanakan. Dalam pelaksanaan penelitian banyak ditemui beberapa hambatan dan keterbatasan, diantaranya yaitu :

a. Keterbatasan pada Tahap Persiapan

Masih banyak tinjauan literatur maupun landasan teori yang belum dikupas. Dari sisi konsep teknologi informasi hingga konsep perpajakan teori yang diadopsi dirasakan masih kurang memadai. Pada awal penelitian pun pokok permasalahan yang diambil masih baru dalam penerapannya sehingga permasalahan merupakan proses awal dari suatu kebijakan.

b. Keterbatasan pada Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, keterbatasan yang ditemui adalah terkait pelaksanaan wawancara dengan nara sumber. Keterbatasan terutama adalah menyesuaikan waktu wawancara dengan nara sumber.

Dalam penelitian ini digunakan metode deskripsi atau gambaran tentang suatu keadaan. Jadi dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dapat dikatakan bahwa desain penelitian kualitatif mempunyai sifat yang luwes dan fleksibel dimana akan berkembang seiring dengan pelaksanaan penelitian di lapangan. Dalam hal jumlah sampel dan data yang akan diambilpun karena keluwesan desain tidak ada aturan yang pasti, hal tersebut lebih tergantung dari pada apa yang menjadi keingintahuan peneliti, tujuan awal penelitian, konteks yang terjadi saat itu dan hal apa yang dipercaya dapat bermanfaat dan dapat dilakukan sesuai dengan waktu dan sumber daya

yang tersedia. Penelitian kualitatif dari sisi validitas dan kedalaman arti lebih terkait pada kekayaan informasi dari kasus ataupun sampel yang dipilih dan bukannya pada jumlah sampel yang didapat.

Penelitian kualitatif sedikit banyak dapat dianalogikan sebagai bentuk penyelidikan (investigasi), dimana seorang peneliti layaknya seorang detektif yang menyelidiki sebuah kasus dituntut untuk memiliki sense dan gambaran tentang sesuatu yang sedang diselidikinya. Irawan³³ mengatakan bahwa dalam suatu penelitian kualitatif, metodologi yang digunakan memiliki ciri-ciri yang unik, dimana ciri tersebut bermula dari permasalahan penelitian yang dimulai dari suatu pertanyaan luas dan umum, pengumpulan data yang bersifat fleksibel, terbuka dan kualitatif, serta penyimpulan temuan yang bersifat deskriptif dan tidak digeneralisasikan.

Untuk mempersempit ruang lingkup, pembahasan pada penulisan ini hanya sebatas pelayanan terhadap Wajib Pajak sebagai bagian yang paling awal dalam Modul Penerimaan Negara ini. Penerapan Kebijakan Modul Penerimaan Negara akan sangat terasa bagi Wajib Pajak apakah dampaknya yang diterima Wajib Pajak dari sisi pelayanan yang diberikan pihak-pihak terkait baik Pemerintah maupun Bank / Pos.

³³ Prasetya Irawan, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial (Jakarta: Self Press, 2006).

BAB III

MODUL PENERIMAAN NEGARA

A. Gambaran Umum

Modul Penerimaan Negara atau disingkat menjadi MPN, merupakan suatu terobosan yang dilakukan oleh Departemen Keuangan dimana merupakan sistem yang terintegrasi dengan sistem perbankan dan dengan adanya Central Database di Departemen Keuangan sehingga memungkinkan kemudahan akses tentang penerimaan negara oleh instansi-instansi terkait di lingkungan Departemen Keuangan. Namun dilihat dari sisi administratif, Modul Penerimaan Negara adalah modul yang memuat serangkaian prosedur mulai dari penerimaan, penyetoran, pencatatan, sampai dengan pelaporan. MPN-PrimA mengintegrasikan tiga sistem penerimaan yang selama ini berjalan, yaitu Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) oleh Direktorat Jenderal Pajak, Sistem Elektronik Data Interchange (EDI) oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan Sistem Penerimaan Negara (SISPEN) oleh Direktorat Jenderal Anggaran.

B. Sejarah Terbentuknya Unit Perbendaharaan di Departemen Keuangan

Direktorat Jenderal Anggaran merupakan suatu embrio yang paling memegang peranan penting dari fungsi perbendaharaan dan mempunyai sejarah panjang terbentuknya Direktorat Jenderal Anggaran yang dimulai pada tahun 1945 dengan dibentuknya Pejabatan Keuangan sebagai salah satu unit di bawah Kementerian Keuangan yang bertugas melaksanakan segala urusan anggaran negara, perbendaharaan, dan kas negara. Pada tahun 1948 Pejabatan

Keuangan diubah namanya menjadi Thesauri Negara, sejalannya waktu kemudian dibentuklah Departemen Urusan Anggaran Negara yang memegang tugas perencanaan dan penyusunan anggaran negara, dan Departemen Urusan Pendapaan, Pembiayaan, dan Pengawasan yang memegang tugas melaksanakan perbendaharaan dan kas negara di bawah naungan Kompartemen Keuangan pada tahun 1962. Pada kurun waktu tersebut dibentuklah Inspektorat Perbendaharaan Negara dan Kantor Bendahara Negara.

Pada masa pemerintahan Orde Baru dibentuklah suatu unit eselon satu dibawah Departemen Keuangan yang dinamakan Deputi Bidang Anggaran sebagai pengganti dari Departemen Urusan Anggaran Negara, dimana salah satu unit eselon dua-nya bernama Direktorat Perbendaharaan Negara yang bertugas melaksanakan pembayaran pengeluaran negara, sehingga fungsi perbendaharaan kembali tergabung menjadi satu dengan fungsi anggaran. Nama Direktorat Jenderal Anggaran ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 170 Tahun 1966, sebagai pengganti Deputi Bidang Anggaran.

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara dibentuk dengan dilatarbelakangi semangat pelaksanaan reformasi penyempurnaan manajemen keuangan Negara di Indonesia. Di saat semangat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (dikenal dengan istilah *good governance*) dicanangkan, Pemerintah Pusat mengambil kebijakan dengan menempuh langkah pembaharuan dan perubahan melalui reformasi hokum dan reformasi organisasi. Bersamaan dengan kebijakan tersebut diterbitkanlah suatu Paket Undang-undang Bidang Keuangan Negara dengan diiringi perubahan secara organisasional di lingkungan Departemen Keuangan dengan tujuan untuk menselaraskan perangkat organisasi dengan penegasan Departemen Keuangan selaku Institusi Pemerintah Pengelola Fiskal.

Selaku Institusi Pemerintah Pengelola Keuangan, Departemen Keuangan kemudian membagi pemisahan kewenangan, yang antara lain adalah fungsi

pengkajian, fungsi penganggaran dan fungsi perbendaharaan, sehingga menjadi alasan yang kuat untuk dilakukan penyempurnaan organisasi (re-organisasi) berdasarkan fungsinya tersebut yaitu dengan dibentuknya Direktorat Jendral Anggaran dan Perimbangan Keuangan (DJ-APK), Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJ-PBN) dan Badan Pengkajian Ekonomi, Keuangan, dan Kerjasama Internasional (BAPEKKI). Dengan kata lain re-organisasi tersebut ditandai dengan memisahkan fungsi-fungsi yang berbeda namun berada dalam satu naungan organisasi dan menyatukan fungsi-fungsi yang sama namun tersebar di berbagai unit. Sehingga berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 35, 36, 37 Tahun 2004 dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 302/KMK/2004 dan Nomor 303/KMK/2004 secara hukum tergabunglah seluruh unit-unit pengelola fungsi perbendaharaan tersebut menjadi satu yaitu Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

C. Pengakuan Terhadap Transaksi Elektronik

Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) pada awal tahun 2008 telah mengesahkan Rancangan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (disingkat UU ITE). Definisi-definisi yang terkait dengan transaksi elektronik juga dituliskan dalam Rancangan Undang-undang tentang Informasi dan Tarnsaksi Elektronik yang telah disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat. Hal tersebut ditulis pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 yang berbunyi : Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan :

- 1) Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, elektronik data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah

yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

- 2) Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan komputer, dan / atau media elektronik lainnya.
- 3) Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisa, dan / atau menyebarkan informasi.
- 4) Dokumen Elektronik adalah setiap informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan / atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
- 5) Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan / atau menyebarkan Informasi Elektronik.
- 6) Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan / atau masyarakat.
- 7) Jaringan Sistem Elektronik adalah terhubungnya dua Sistem Elektronik atau lebih, yang bersifat tertutup ataupun terbuka.

Tujuh ayat diatas adalah definisi-definisi yang menjelaskan tentang komponen-komponen dasar yang terkait dengan teknologi informasi pada umumnya seperti apa itu teknologi informasi hingga definisi tentang jaringan sistem elektronik.

Berikut ini masih dari Rancangan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada bab dan pasal yang sama namun lebih terkait pada definisi tentang transaksi elektronik. Adapun definisi-definisi tersebut dituliskan pada ayat-ayat berikut :

- 8) Agen Elektronik adalah perangkat dari suatu Sistem Elektronik yang dibuat untuk melakukan suatu tindakan terhadap suatu Informasi Elektronik tertentu secara otomatis yang diselenggarakan oleh Orang.
- 9) Sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
- 10) Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan atau mengaudit Sertifikat Elektronik.
- 11) Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh profesional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh Pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan sertifikat keandalan dalam Transaksi Elektronik.
- 12) Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi atau autentikasi.
- 13) Penanda Tangan adalah subjek hukum yang terasosiasi atau terkait dengan Tanda Tangan Elektronik.

- 14) Komputer adalah alat untuk memproses data elektronik, magnetik, optik, atau sistem yang melaksanakan fungsi logika, aritmatika, dan penyimpanan.
- 15) Akses adalah kegiatan melakukan interaksi dengan Sistem Elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.
- 16) Kode Akses adalah angka, huruf, simbol, karakter lainnya atau kombinasi diantaranya, yang merupakan kunci untuk dapat mengakses komputer dan / atau Sistem Elektronik lainnya.
- 17) Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.
- 18) Pengirim adalah subjek hukum yang mengirimkan Informasi Elektronik dan / atau Dokumen Elektronik.
- 19) Penerima adalah subjek hukum yang menerima Informasi Elektronik dan / atau Dokumen Elektronik dari Pengirim.
- 20) Nama Domain adalah alamat internet penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan / atau masyarakat, yang dapat digunakan dalam berkomunikasi melalui internet, yang berupa kode atau susunan karakter yang bersifat unik untuk menunjukkan lokasi tertentu dalam internet.
- 21) Orang adalah orang perseorangan, baik warga negara Indonesia, warga negara asing, maupun badan hukum.
- 22) Badan Usaha adalah perusahaan perseorangan atau perusahaan persekutuan, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum.
- 23) Pemerintah adalah Menteri atau pejabat lainnya yang ditunjuk oleh Presiden.

Dari ayat (8) sampai dengan ayat (23) adalah merupakan definisi-definisi yang terkait dengan transaksi elektronik, mulai dari pelaku seperti agen hingga pemerintah, dan juga tentang segala sesuatu yang menunjang kegiatan transaksi elektronik seperti tanda tangan elektronik, kontrak elektronik, hingga definisi tentang nama domain.

