

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL ANALISIS

Direktorat Jendral Pajak selalu berupaya untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, yaitu dengan peningkatan layanan melalui *e-government* dimana Direktorat Jendral Pajak perlu memperhatikan menu-menu dan fasilitas yang diberikan kepada warga masyarakat maupun publik dengan tidak hanya menampilkan data-data informasi namun juga adanya interaksi dan transaksi dengan warga masyarakat dan publik yaitu dengan mengedepankan kebutuhan masyarakat atas penggunaan fasilitas tersebut, baik itu informasi yang disampaikan, sistem keamanan data pengguna di situs pajak.go.id maupun proses pengiriman data yang aman. Setelah melihat perkembangan implementasi *e-government* di situs pajak.go.id, maka di bagian bab ini akan dilakukan analisis tingkat kematangan *service maturity*, *delivery maturity* dan *overall maturity* dengan menggunakan browser IE versi 6.0 yang berjalan di sistem operasi WindowsXP Profesional Versi 2002 dengan plugin flash dan java terpasang. Spesifikasi komputer Intel Pentium, processor 1.60GHz, 590 MHz, 240 MB RAM.

Penilaian dilakukan berdasarkan prosedur dan standar penilaian yang sudah ditetapkan sebelumnya. Informasi data yang dianalisis situs www.pajak.go.id milik Direktorat Jendral Pajak, tanggal penilaian 11 november 2008 sampai dengan 20 desember 2008.

IV.1. Analisa Tingkat *Service Maturity* Situs www.pajak.go.id

Pada penelitian *service maturity* dibagi menjadi dalam tiga bagian yaitu layanan publikasi informasi, layanan interaksi dan layanan transaksi. Berikut ini adalah analisa menu-menu pada situs pajak.go.id berdasarkan *service maturity*:

(a) Publikasi, menitik beratkan pada layanan-layanan yang telah dipublikasikan. Informasi yang ditampilkan melalui menu-menu yang tersedia pada situs tersebut masih perlu dilakukan *update* secara cepat dan relevan, sehingga warga masyarakat akan segera dapat mengetahui tentang informasi-informasi terbaru tentang perpajakan dari situs www.pajak.go.id. Transparansi

atas setiap informasi publik membuat masyarakat dapat ikut berpartisipasi aktif dalam mengontrol setiap langkah dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah sehingga penyelenggaraan kekuasaan dalam negara demokrasi dapat dipertanggungjawabkan kembali kepada rakyat.⁵⁴ Situs www.pajak.go.id juga merupakan wujud dari reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat mengurangi *compliance cost* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan warga masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam perpajakan.

Menu "home" merupakan halaman utama pada situs pajak.go.id, halaman ini dapat ditampilkan dan berfungsi dengan baik dan cepat. Halaman ini menyediakan tempat untuk menampilkan informasi-informasi tentang program-program yang sedang di jalankan oleh Direktorat Jendral Pajak bagi warga masyarakat umum maupun wajib pajak. Pada halaman ini kurang memperhatikan aspek *audience* karena belum tersedianya fungsi untuk pemilihan bahasa. Bahasa yang sebaiknya disediakan adalah bahasa internasional yang umum digunakan yaitu bahasa inggris. Pada situs ini seharusnya disediakan pula informasi layanan bagi wajib pajak luar negeri. Hal tersebut merupakan suatu cara yang tepat bagi Direktorat Jendral Pajak untuk menjaring wajib pajak luar negeri dimana dengan mereka mengetahui tentang layanan informasi-informasi dengan penyajian dalam dua bahasa maka wajib pajak luar negeri diharapkan memiliki kesadaran untuk melakukan kewajibannya untuk memenuhi syarat perpajakan di Indonesia dengan negaranya. Situs pajak dengan menyediakan bahasa inggris dapat membuka peluang bagi para pebisnis yang ingin berinvestasi di Indonesia. Pebisnis dari luar negeri bisa mendapatkan informasi perpajakan di Indonesia dengan lebih mudah maka hal ini juga merupakan peluang yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk menjaring tidak hanya wajib pajak dalam negeri tapi juga dari seluruh dunia.

⁵⁴ Undang-undang No.14/2008 tentang keterbukaan informasi public (KIP), 2008

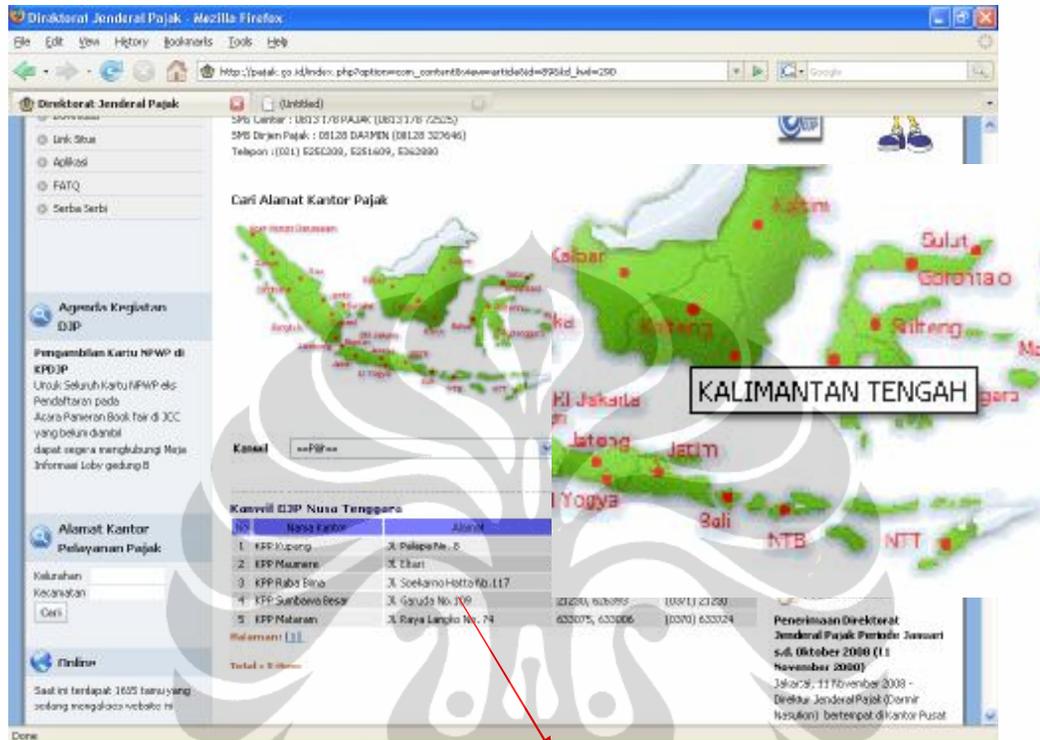
Gambar IV.1
Halaman Home situs pajak.go.id



Sumber : pajak.go.id, diunduh pada tanggal 15 desember 2008

Menu kontak, berfungsi dengan baik. Informasi letak kota yang ditampilkan tidak relevan dengan posisi peta wilayah Indonesia. Fungsi *search* dengan melalui peta pulau Indonesia masih memiliki kelemahan, yaitu antara titik nama provinsi yang dipilih pada peta dengan data yang ditampilkan tidak sesuai. Hal tersebut merupakan publikasi informasi yang tidak relevan datanya untuk ditampilkan kepada penggunanya. Informasi yang tidak benar ini akan dapat mempengaruhi penggunanya secara psikologis, munculnya ketidakpercayaan terhadap keakuratan data yang ditampilkan. Mereka merasa tidak nyaman karena hal tersebut. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini yang diambil pada tanggal 30 november 2008.

Gambar IV.2
Halaman Kontak



Kantwil DJP Nusa Tenggara

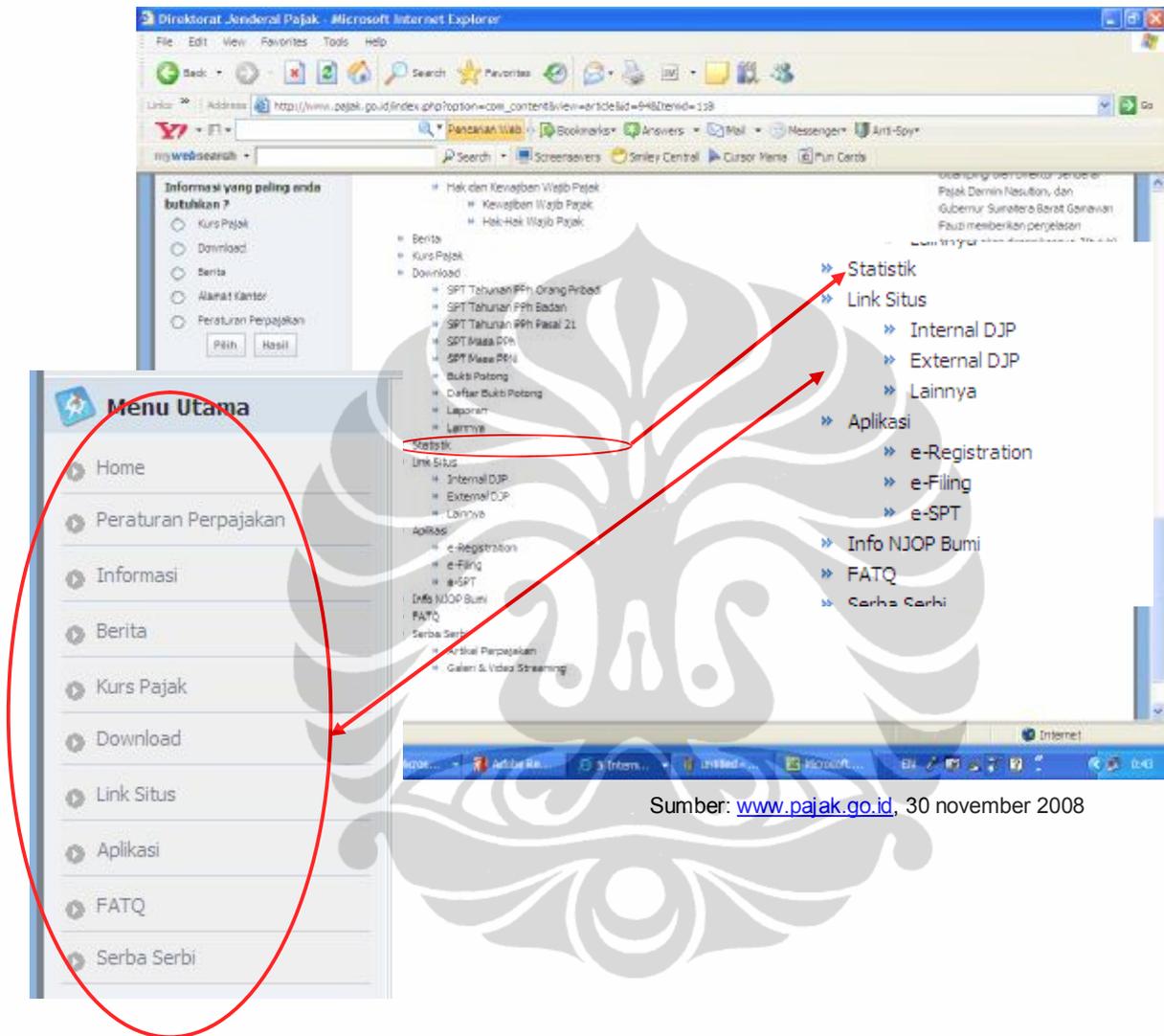
No	Nama Kantor	Alamat	No Telp.	No Fax
1	KPP Kupang	Jl. Palapa No. 8	833165, 833568	(0380) 833211
2	KPP Maumere	Jl. Eltari	21336, 21857	(0382) 21373
3	KPP Raba Bima	Jl. Soekarno Hatta No.117	44262, 647124	(0374) 43227
4	KPP Sumbawa Besar	Jl. Garuda No.109	21230, 626393	(0371) 21230
5	KPP Mataram	Jl. Raya Langko No. 74	633075, 633006	(0370) 633724

Halaman: [11](#)

Sumber : pajak.go.id, diunduh pada tanggal 30 november 2008

Site map sebagai fasilitas yang dapat menunjang penggunanya untuk mendapatkan informasi letak menu yang ingin dibutuhkan. Pada menu site map berikut ini dapat berfungsi dengan baik namun isi site map tidak dilakukan update terkait adanya perbedaan dengan menu-menu yang tersedia. Perbedaan menu pada bagian menu utama dengan fasilitas informasi yang disediakan di bagian *sitemap*. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada menu utama yang ditampilkan pada Gambar IV.3

Gambar IV.3
Halaman Site Map

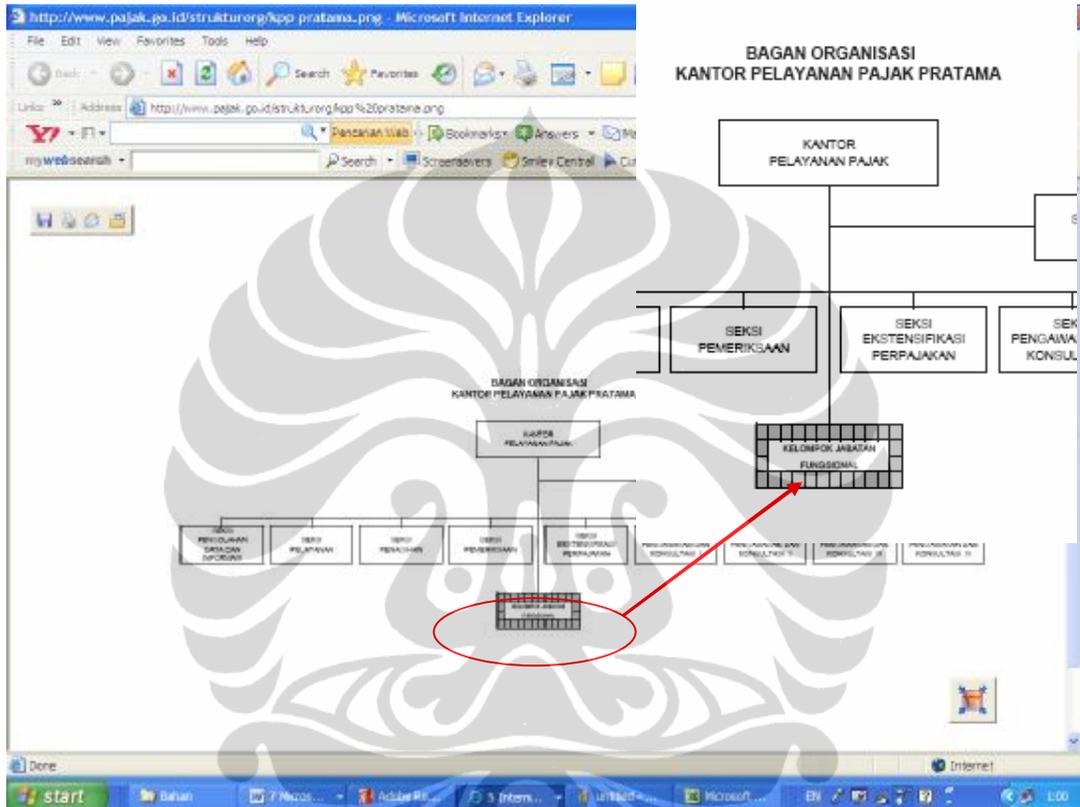


Sumber: www.pajak.go.id, 30 november 2008

Site map ini seharusnya berisi menu utama yang sama dengan yang tersedia. Menu profile, terdiri dari tiga sub menu sejarah, visi dan misi serta struktur organisasi. Ketiga sub menu dapat berfungsi dengan baik, namun untuk struktur organisasi masih nampak informasi yang ditampilkan hanya sekedar menunjukkan bahwa sub menu tersebut dapat dibuka. Hal ini dapat dilihat saat dibuka halaman tersebut, dimana struktur organisasi diambil langsung dari lampiran sehingga gambar yang ditampilkan tidak nampak jelas meskipun telah diperbesar dengan menggunakan fasilitas yang ada. Publikasi yang ditampilkan

tersebut memberikan kesan tidak siapnya pemerintah untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakatnya.

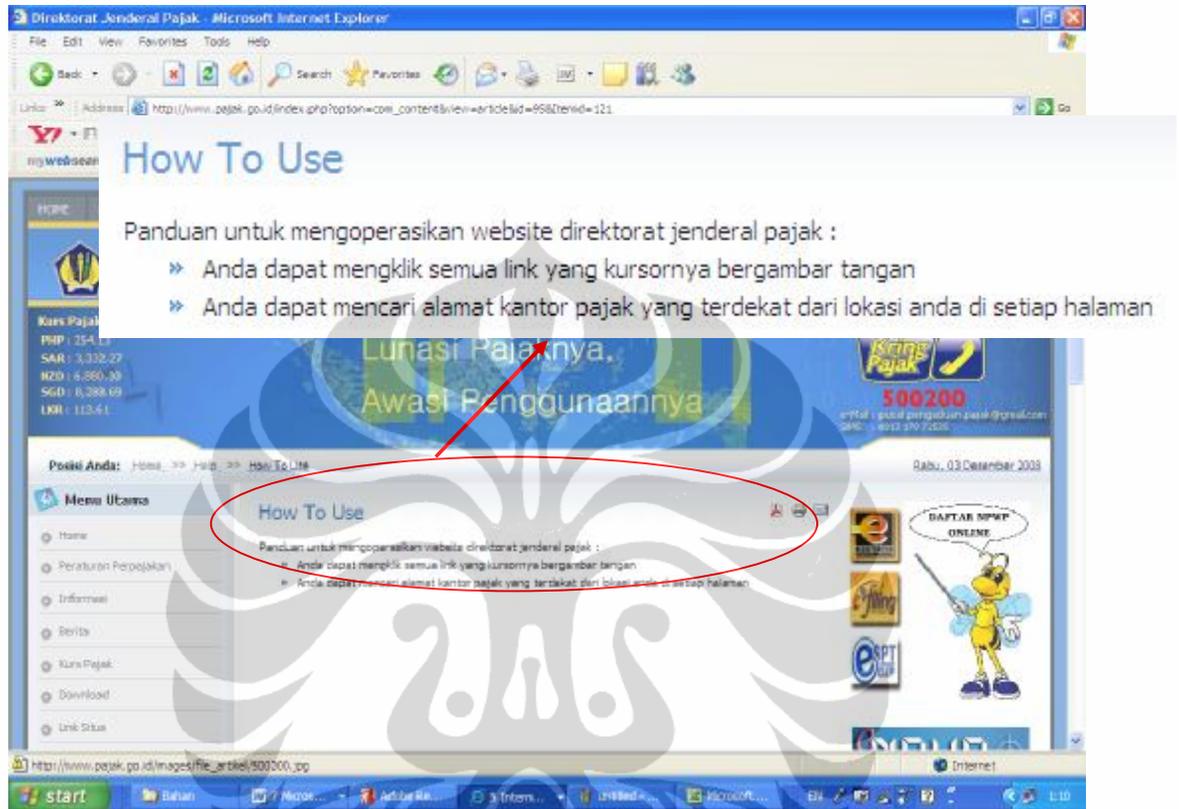
Gambar IV.4
Halaman View Struktur Organisasi



Sumber: www.pajak.go.id, 30 november 2008

Menu *help* menampilkan informasi penggunaan situs dengan isi yang tidak informatif dan interaktif. Pada bagian ini seharusnya dijelaskan pula tentang cara mendownload file, gambar, cara mencari berita yang cepat dan cara-cara penggunaan lainnya sehingga akan lebih informatif. Gambar halaman “menu help” dapat dilihat pada Gambar IV.4.

Gambar IV.5
Halaman Help

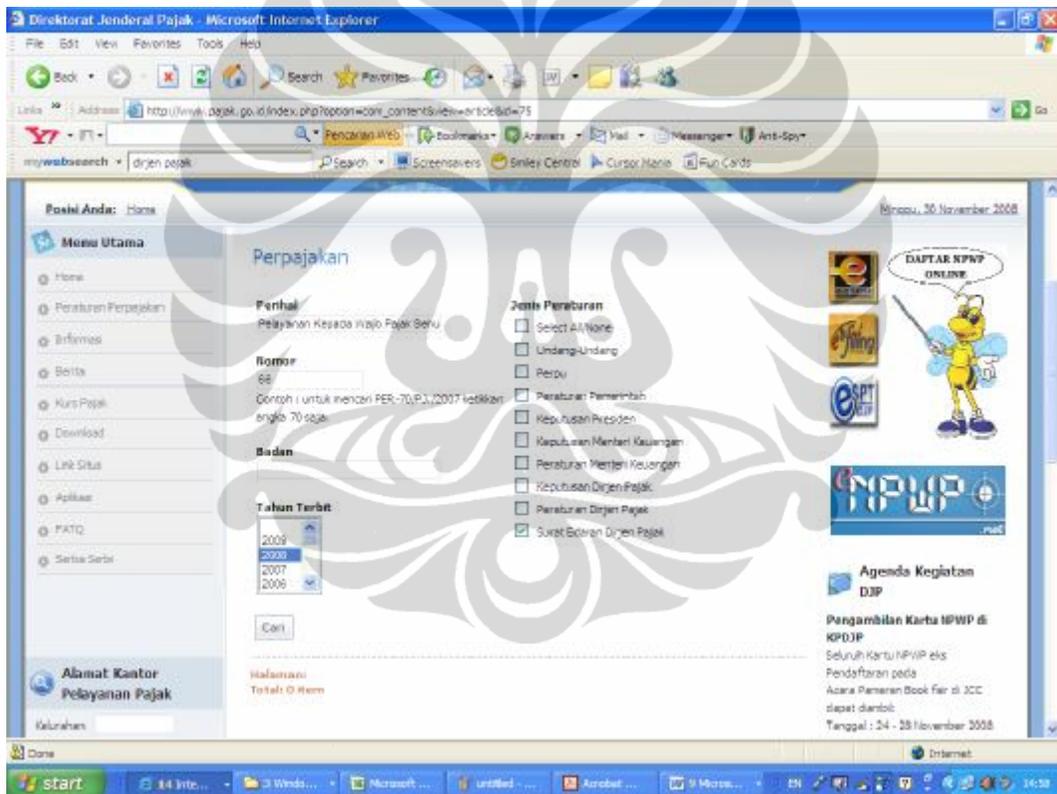


Sumber: www.pajak.go.id, 30 november 2008

Menu peraturan perpajakan memiliki tiga sub menu, yaitu pencarian peraturan, peraturan terbaru dan *tax treaty*. Menu peraturan perpajakan yang tersedia di situs pajak.go.id dapat digunakan untuk memperoleh peraturan-peraturan perpajakan seperti Undang-Undang Perpajakan, Perpu, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri Keuangan, Peraturan Menteri Keuangan, Keputusan Dirjen Pajak, Peraturan Dirjen Pajak, serta Surat Edaran Dirjen Pajak. Publikasi informasi tentang peraturan perpajakan masih belum dapat ditampilkan secara maksimal, dikarenakan tidak semua peraturan terbaru dipublikasikan. Sub menu pencarian peraturan tidak berfungsi secara maksimal terutama untuk pencarian peraturan terbaru. Peraturan yang digunakan sebagai contoh untuk pencarian tersebut adalah "Surat Edaran Dirjen Pajak - SE - 66/PJ/2008, 19 Nopember 2008". Peraturan yang ditampilkan masih belum lengkap baik itu peraturan baru maupun peraturan lama. Diantaranya

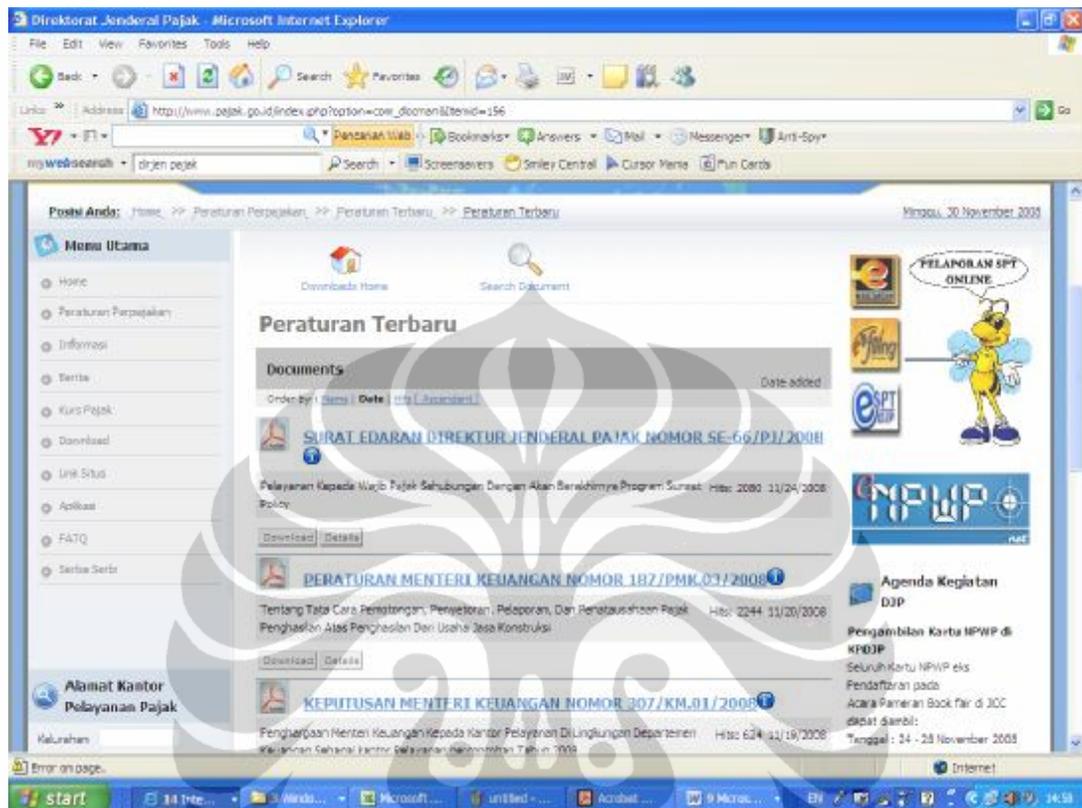
Keputusan Menteri Keuangan - 766/KM.1/2008, 24 Nopember 2008; Peraturan Menteri Keuangan - 187/PMK.03/2008, 20 Nopember 2008; Peraturan Daerah - 561/Kep. 684 - Bangsos/2008, 20 Nopember 2008; Keputusan Menteri Keuangan - 743/KM.1/2008, 17 Nopember 2008. Peraturan terbaru tidak dapat ditemukan saat dilakukan proses pencarian dengan cara sesuai dengan instruksi yang ada pada halaman pencarian peraturan. Pada sub menu peraturan terbaru tersebut dapat ditemukan. Berikut perbandingan halaman proses pencarian peraturan tersebut.

Gambar IV.6
Halaman Pencarian Peraturan Perpajakan



Sumber: www.pajak.go.id, 30 november 2008

Gambar IV.7
Halaman Peraturan Terbaru

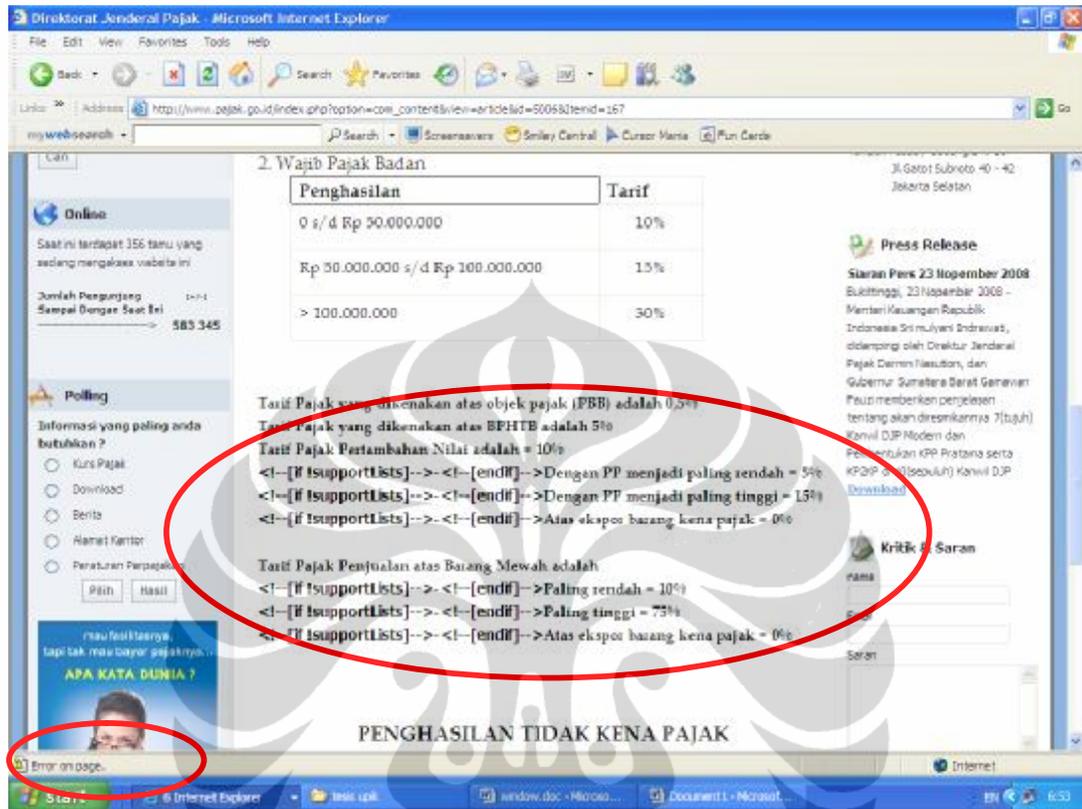


Sumber: www.pajak.go.id, 30 november 2008

Pada sub menu *tax treaty* tidak ada informasi mengenai *tax treaty* negara mana yang masih efektif dan yang sudah tidak efektif, serta kurang lengkapnya data *tax treaty* yang ditampilkan. Menu ini juga dilengkapi dengan fasilitas pencarian peraturan perpajakan. Pencarian peraturan dapat dipilih berdasarkan perihal, nomor, jenis peraturan, badan atau tahun terbit.

Menu Informasi, dari menu informasi warga atau pengguna situs bisa mendapatkan informasi tentang jenis wajib pajak, jenis pajak, prosedur administrasi perpajakan, hak dan kewajiban wajib pajak, kode etik, panduan pelayanan, pengumuman, tarif dan PTKP, layanan unggulan dan informasi bagi wajib pajak di luar negeri. Pada bagian menu ini masih ditemukan kesalahan kode program yang terlihat langsung oleh pengguna. Halaman yang masih menampilkan kesalahan kode program pada halaman Tarif dan PTKP dapat dilihat pada Gambar IV.8.

Gambar IV.8
Halaman Tarif & PTKP Wajib Pajak Badan



Sumber: www.pajak.go.id, 14 november 2008

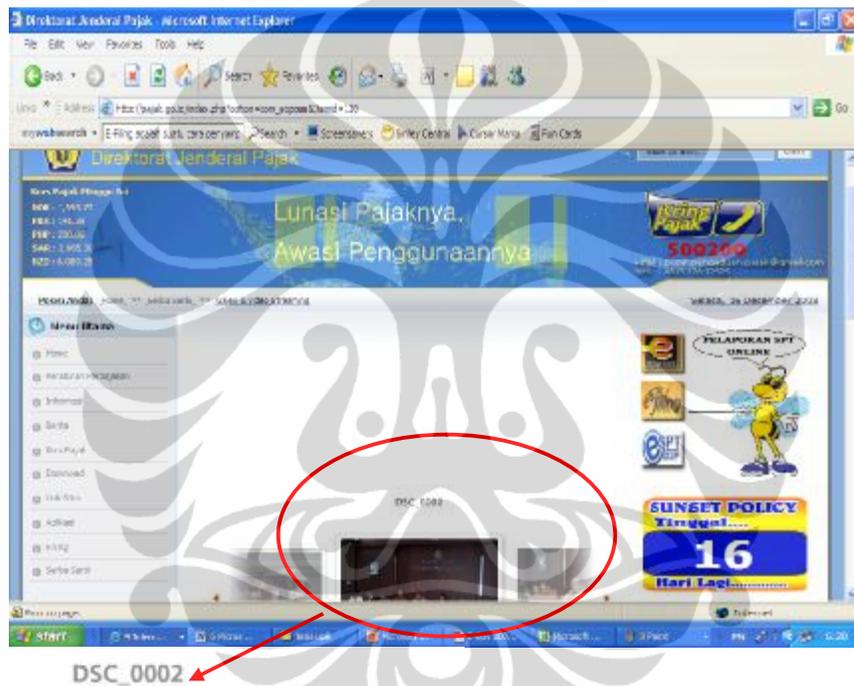
Menu Berita, menyediakan berita-berita terkini tentang berita perpajakan dan berita ekonomi dan moneter. Menu berita yang dipublikasikan hanya diambil dari link berita situs lain yang terkait dengan perpajakan. Direktorat Jendral Pajak seharusnya bisa menampilkan data-data mengenai informasi hasil keputusan peradilan tentang kasus-kasus pajak yang terjadi berikut suatu informasi penyelesaian kasus-kasus tersebut.

Menu Kurs Pajak, memberikan informasi nilai kurs berdasarkan keputusan menteri keuangan. Pada menu ini juga disediakan fasilitas link ke situs www.depkeu.go.id dan www.beacukai.go.id, apabila informasi kurs dihalaman ini terlambat di-update.

Menu serba serbi, fasilitas yang disediakan untuk warga masyarakat/pengguna agar dapat melihat hasil kegiatan dari Direktorat Jendral Pajak seperti galeri & video *streaming* yang berisi foto-foto kegiatan dan video iklan pajak telah

ditampilkan cukup menarik. Menu untuk melihat agenda kegiatan yang dijadwalkan oleh Direktorat Jendral Pajak juga disediakan, serta menu siaran pers. Tampilan lebih informatif apabila foto-foto atau video yang ditampilkan sebaiknya diberi judul kegiatan, waktu pelaksanaan dan sumber dari yang mengabadikan gambar atau video tersebut. Berikut tampilan foto-foto yang tidak ada informasi *event* :

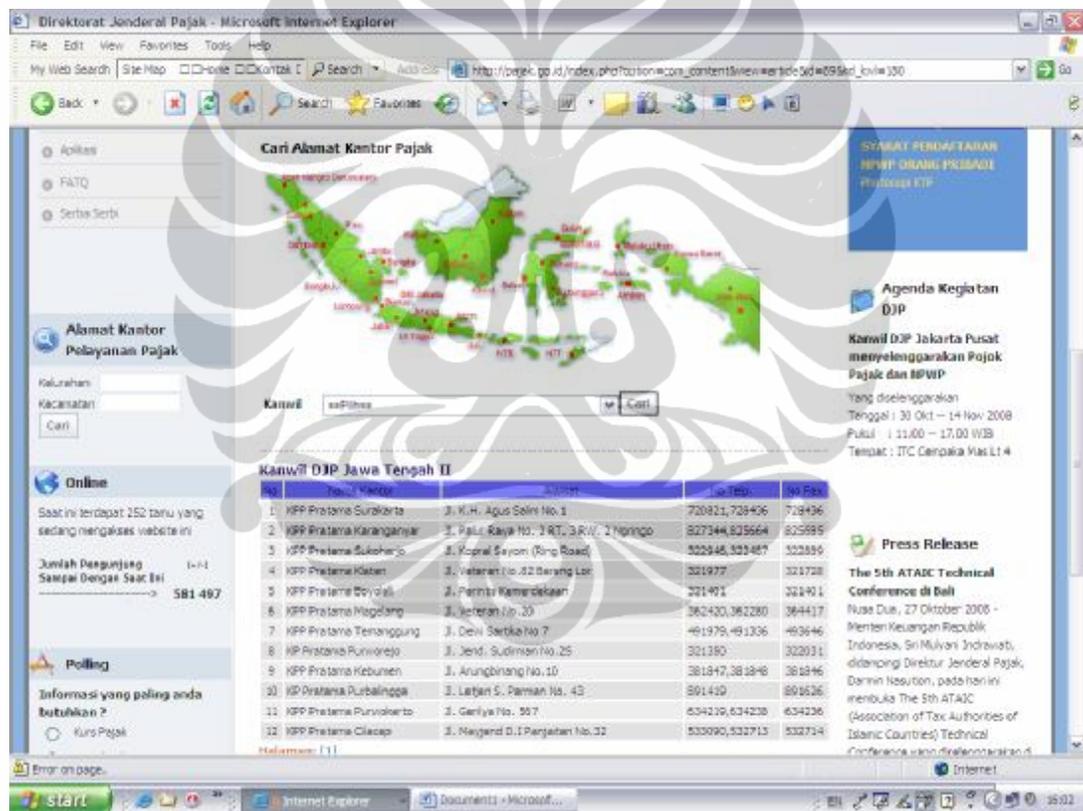
Gambar IV.9
Halaman Galeri Foto



Fasilitas menu pencarian wilayah kantor pajak, merupakan fasilitas pencarian kantor-kantor pajak di seluruh Indonesia. Informasi alamat kantor

pajak yang ditampilkan masih belum lengkap dan kurang informatif. Terutama dengan adanya penambahan kantor pusat, kantor wilayah, kantor pelayanan pajak, kantor pelayanan pajak wajib pajak besar, kantor pelayanan pajak madya, kantor pelayanan pajak pratama menyebabkan adanya penambahan jumlah kantor di direktorat jendral pajak. Perubahan dan penambahan tersebut tidak dibarengi dengan proses update data. Penjelasan fungsi masih belum tersedia dari kantor pajak tersebut, hasil pencarian alamat yang ditampilkan dalam bentuk *raw data*. Pencarian melalui peta dengan hasil yang ditampilkan tidak sesuai.

Gambar IV.10
Halaman Cari Alamat Kantor Pajak



Sumber: www.pajak.go.id, 09 november 2008

Fasilitas menu-menu yang lain terkait dengan layanan publikasi informasi yang ditampilkan pada situs www.pajak.go.id masih banyak memerlukan perhatian khusus dari Direktorat Jenderal Pajak karena masih banyaknya informasi yang tidak ditampilkan secara informatif, cepat dan tepat. Permasalahan program *error* pada situs sering terlewatkan menunjukkan bahwa

masih kurang dilakukannya *maintenance* data dan pelaksanaan *quality assurance* situs secara maksimal.

Layanan publikasi informasi sebaiknya juga memperhatikan bahwa situs tersebut akan dapat diakses dari seluruh penjuru dunia, untuk itu perlu disediakan pula informasi dalam dua bahasa yaitu Indonesia dan Inggris. Salah satu informasi yang perlu ditambahkan diantaranya informasi untuk wajib pajak *non resident* yang dapat ditampilkan dalam bentuk dua bahasa.

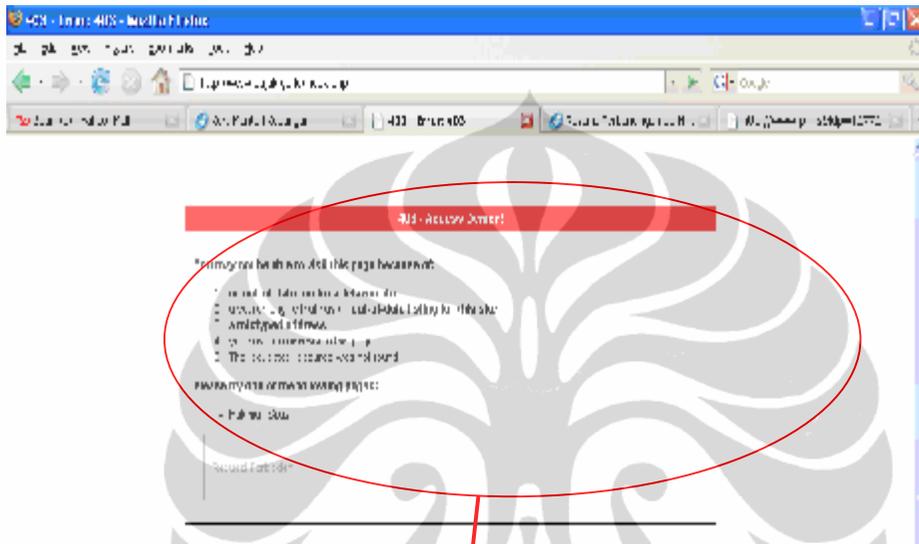
(b) Layanan interaksi yang tersedia pada situs ini meliputi fasilitas polling, kritik dan saran, email, layanan melalui telepon dan link ke pusat pengaduan. Pada fasilitas-fasilitas yang tersedia juga masih perlu dilakukan *maintenance* dan *quality assurance* karena masih adanya temuan-temuan kesalahan kode program maupun layanan kepada interaksi yang belum berfungsi secara maksimal. Kesalahan kode program dapat dilihat pada bagian polling, dimana pengguna yang seharusnya dapat melakukan polling setelah menekan tombol pilih, namun tidak dapat melakukan proses polling.

Kebutuhan komunikasi dua arah sangatlah penting agar apa yang disampaikan dan diterima sesuai dengan maksud dan tujuan dari kedua belah pihak. Mengingat adanya kebutuhan komunikasi dua arah, maka situs pajak.go.id harus memperhatikan aspek interaksi. Teknologi internet yang tersedia sudah cukup banyak sehingga digunakan sebagai fasilitas untuk dapat membantu pemerintah untuk menjalin relasi dengan para konstituennya di dunia maya. Sejumlah fasilitas dan fitur yang dapat dikembangkan oleh pajak.go.id, misalnya, *email*, dan milis, survei *online* atau jajak pendapat secara *online*, *bulletin boards*, *chat rooms*, *newsletter* atau *newsgroups*, *feedback* dan *comment forms*, dan sebagainya.

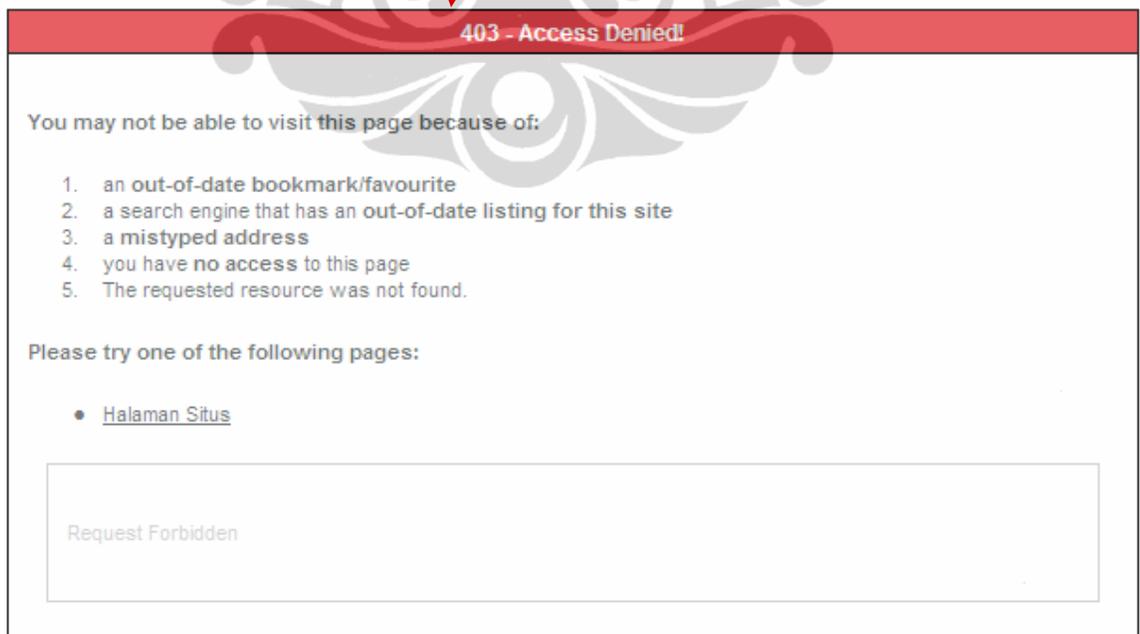
Layanan interaksi ini dapat memberikan nilai positif bagi wajib pajak maupun publik dimana mereka dapat berkomunikasi dengan petugas pajak untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Proses timbal balik antara pemerintah dan rakyatnya yang bermuara pada terselenggaranya *good governance* dan meningkatnya partisipasi masyarakat untuk tercapainya visi dan misi Direktorat Jendral Pajak serta terpenuhinya hak-hak masyarakat maupun kemudahan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Gambar

IV.11 adalah salah satu layanan interaktif yang belum berjalan dengan semestinya, halaman yang menunjukkan hasil polling tidak dapat diproses.

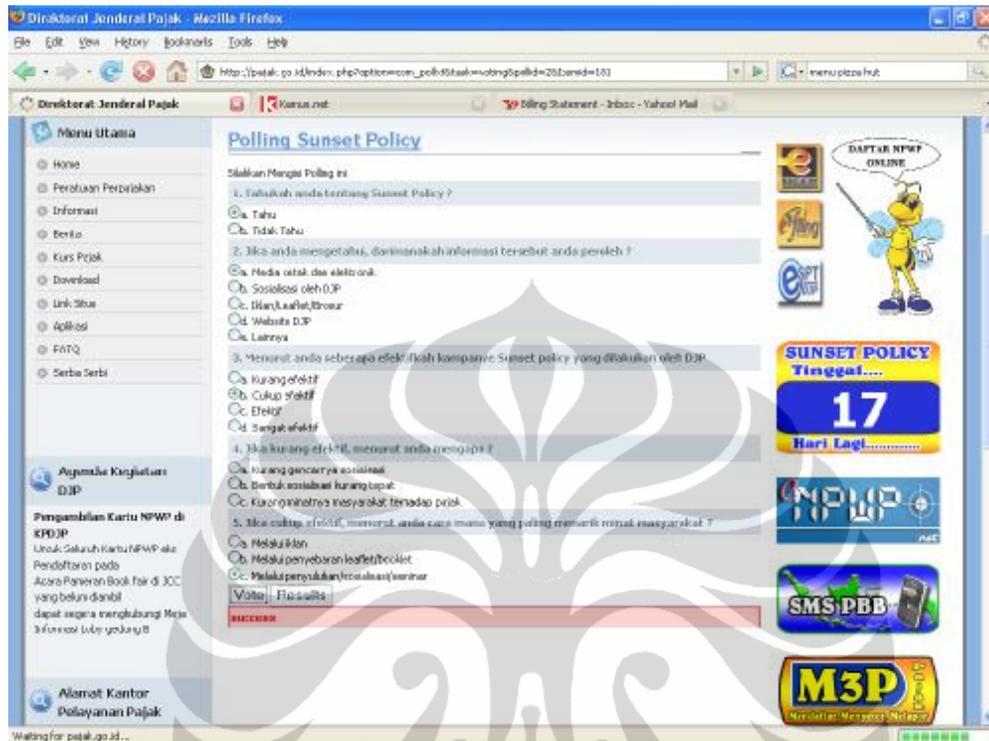
Gambar IV.11
Halaman Access Denied



Sumber: www.pajak.go.id, 14 november 2008



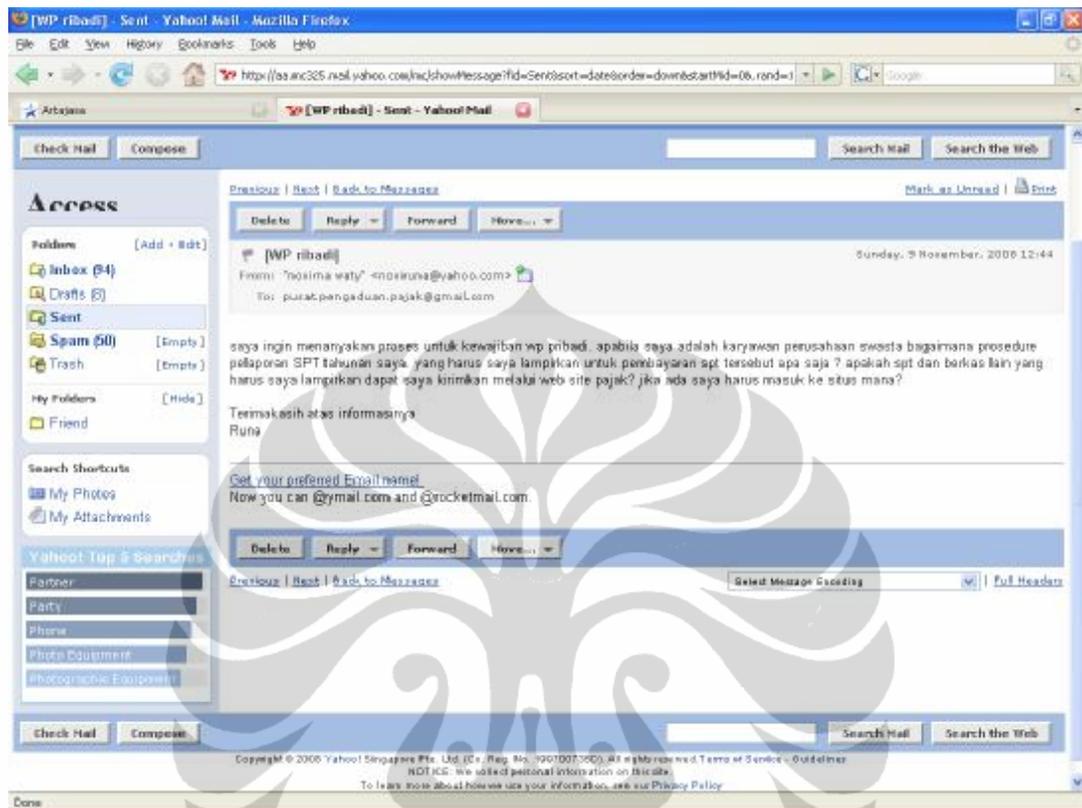
Gambar IV.12
Halaman Polling Sunset Policy



Sumber: www.pajak.go.id, 14 november 2008

Fasilitas email, email merupakan sarana untuk dapat berinteraksi dengan petugas pajak, namun fasilitas ini oleh bagian layanan pusat pengaduan tidak dikelola dengan baik. *Email* yang telah dikirim pada tanggal 09 november 2008 tidak mendapat tanggapan dari bagian layanan pusat pengaduan sampai dengan tanggal 30 november 2008. Fasilitas email ini seharusnya dapat menjembatani proses pengiriman tanggapan atas email yang dikirim dapat diterima lebih cepat.

Gambar IV.13
Email ke Bagian Pengaduan Pajak



Sumber: mail.yahoo.com, 09 november 2008

Alamat email yang digunakan tidak menunjukkan identitas email pemerintah, karena masih menggunakan *free email gmail* (pusat.pengaduan.pajak@gmail.com) secara *administrative* sudah tidak memenuhi standar tata cara pengembangan *e-government* yang dikeluarkan oleh pemerintah yang mewajibkan semua web portal maupun *email* pemerintah harus menggunakan domain go.id yang menunjukkan bahwa “go” adalah *government/* pemerintah dan “id” adalah Indonesia.

Fasilitas kritik dan saran tersedia, namun pengguna tidak dapat mengetahui apakah kritik dan saran yang telah dikirimkan telah diterima oleh admin pajak.go.id atau belum. Fasilitas layanan interaksi yang disediakan masih minim, interaksi yang terjadi lebih bersifat satu arah. Interaksi yang bersifat satu arah, dimana warga hanya dapat memberikan masukan maupun saran namun tidak mendapatkan respon balik dari admin atau aparat pajak yang diberi

wewenang untuk melayani setiap email, kritik dan saran dari warga maka situs pajak.go.id ini belum dapat mengetahui apakah kebutuhan dari warga masyarakat/ pengguna telah terpenuhi atau belum.

(c) Layanan transaksi. Layanan transaksi yang tersedia pada situs pajak.go.id adalah fasilitas download informasi terkait perpajakan, form pembayaran pajak, pendaftaran NPWP secara *online* melalui link *e-registrasion*, penyampaian SPT secara *online* dan real time melalui *e-filling* serta pendaftaran NPWP secara massal untuk perusahaan melalui e-NPWP. Fasilitas saat ini masih perlu dilakukan proses secara manual dimana wajib pajak masih harus menyerahkan berkas yang dikirimkan ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak tercatat, selain itu warga yang melakukan pendaftaran masih harus menunggu lama untuk proses mendapatkan NPWP.

E-filling merupakan salah satu fasilitas layanan bagi wajib pajak yang dapat mengurangi *compliance cost* bagi wajib pajak, yaitu layanan penyampaian SPT dapat dilakukan melalui situs web. Tata laksana penggunaan *e-filling* telah diatur dalam beberapa keputusan dengan tingkatan yang berbeda, yaitu dengan Surat Keputusan dan Peraturan Direktorat Jendral Pajak sampai Surat Edaran yang lebih teknis. *E-filling* diatur didalam Surat Keputusan No Kep-088/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik kemudian diatur juga di Peraturan Direktur No Kep-05/PJ/2004 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Caa Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-filling*) melalui Perusahaan Penyedia jasa Aplikasi (ASP). *E-filling* juga diatur didalam Surat Edaran Direktur No. SE-02/PJ/2005 tentang Tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-filling*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi. Penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak sampai saat ini adalah pajakku.com, laporpajak.com, layananpajak.com dan spt.co.id. Link tersebut dapat diakses melalui situs pajak.go.id. Link-link ke situs tersebut tidak semuanya dapat mengacu pada alamat link yang dituju, yaitu pajak.com pada saat melakukan akses ke link pajak.com tanggal 28 november 2008 link akses diarahkan ke pajak.co.id hal ini menunjukkan kurangnya Direktorat Jendral Pajak dalam melakukan perawatan situs pajak.go.id. Link ke situs spt.co.id, ada beberapa menu yang tidak dapat diakses seperti menu registrasi. Direktorat Jendral Pajak seharusnya menginformasikan link-link mana saja yang masih dapat diakses terkait dengan

kebutuhan wajib pajak untuk memnuhi kewajibannya. tidak dapat langsung digunakan oleh secara maksimal karena wajib pajak masih memiliki kewajiban untuk mencetak dan menanda tangani SPT induk secara *hardcopy* yang kemudian lembar tersebut disampaikan ke KPP baik melalui POS atau langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Kondisi tersebut harusnya tidak terjadi lagi karena saat ini sudah ada UU Ketentuan Umum Perpajakan dan UU ITE (Information and Technology Electronic) yang mengakui keberadaan tanda tangan digital dalam berbagai transaksi termasuk SPT. Direktorat Jendral Pajak yang belum siap untuk mengimplementasikan *digital electronic* maka transaksi-transaksi layanan terkait dengan perpajakan seperti penyampaian SPT masih menggunakan cara lama yaitu tanda tangan secara manual dan mengirimkan data secara langsung ke KPP atau POS. Berikut adalah ketentuan umum perpajakan untuk SPT yang dinyatakan tidak lengkap⁵⁵:

1. Nama, alamat, dan NPWP tidak dicantumkan dalam SPT induk dengan lengkap dan jelas.
2. SPT induk tidak ditandatangani oleh WP atau kuasanya.
3. SPT induk ditandatangani oleh kuasa WP tetapi tidak dilampiri dengan Surat Kuasa Khusus.
4. SPT orang pribadi ditandatangani oleh Ahli Waris tetapi tidak dilampiri dengan Surat Keterangan Kematian dari instansi berwenang.
5. SPT Kurang Bayar tetapi tidak dilampiri dengan SSP yang sesuai.
6. SPT tidak atau kurang disertai dengan lampiran-lampiran yang telah ditetapkan dalam KEP-49/PJ/2003
7. Lampiran "Daftar Harta dan Kewajiban Pada Akhir Tahun" dalam SPT Tahunan PPh Orang Pribadi tidak diisi secara lengkap.
8. Lampiran "Daftar Pemegang Saham/Pemilik Modal dan Daftar Susunan Pengurus dan Komisaris" dalam SPT PPh Badan tidak diisi secara lengkap.
9. Lampiran-lampiran khusus tidak diisi secara lengkap.
10. e-SPT yang data digitalnya disampaikan dengan menggunakan media digital, tetapi hanya menyampaikan SPT Induk hasil cetakan tanpa disertai media digital.

⁵⁵ Rusjdi, KUP Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Edisi Keempat, indeks, 2007

11. e-SPT yang data digitalnya disampaikan dengan menggunakan media digital, tetapi SPT Induk berdasarkan data digitalnya tidak sama dengan SPT Induk hasil cetakan yang disampaikan WP.
12. e-SPT yang informasi digitalnya disampaikan melalui jaringan komunikasi data, tetapi SPT Induk berdasarkan informasi digitalnya tidak sesuai dengan SPT Induk hasil cetakan yang disampaikan WP.
13. e-SPT yang informasi digitalnya disampaikan melalui jaringan komunikasi data tidak disertai dengan Berita Acara Penyampaian Data ke KPP.
14. Loading atas e-SPT yang data digitalnya disampaikan dengan media digital tidak dapat diproses pada aplikasi SIP/SAPT.
15. Elemen-elemen data pada e-SPT yang disampaikan melalui media digital tidak diisi secara lengkap.
16. Elemen-elemen data pada e-SPT yang disampaikan melalui jaringan komunikasi data tidak diisi secara lengkap.
17. Lampiran 1721-A1/1721-A2 SPT Tahunan PPh Pasal 21 yang disampaikan dengan media elektronik tidak disampaikan secara lengkap atau media elektroniknya rusak.

Wajib pajak akan memperoleh tanda terima Surat Pemberitahuan apabila SPT yang disampaikan oleh wajib pajak sudah lengkap.

E-payment sebagai salah satu layanan transaksi yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai kesederhanaan, dalam arti prosedur/tatacara pelayanan publik diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Fasilitas link ke situs MPN Prima masih belum ada. Begitu juga informasi bank-bank yang terdaftar atau telah disahkan sebagai bank persepsi (penerima pendapatan negara) juga belum dipublikasikan. Hal ini yang menyebabkan warga tidak banyak tahu tentang fasilitas tersebut, sehingga rencana untuk peningkatan pendapatan disektor pajak masih belum dapat terpenuhi.

Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan warga/pengguna untuk menggunakan fasilitas *e-payment* . Undang-undang tersebut dapat digunakan sebagai perlindungan hukum bagi pengguna *e-payment*. Maka dengan adanya undang-undang ini

diharapkan jumlah pembayar pajak meningkat dengan diikuti publikasi informasi bank-bank persepsi yang dapat digunakan untuk membayar pajak.

Berdasarkan dari hasil observasi secara langsung pada situs pajak.go.id fasilitas kritik dan saran, alamat email hanya menampung keluhan masyarakat. Fasilitas kritik dan saran ini tidak ada respon dari pejabat atau staf birokrasi terkait ataupun dari pengelola situs. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan tersebut yang harusnya ada interaksi dua arah hanya menjadi hanya bersifat interaksi satu arah.

Fasilitas *forum diskusi*, fasilitas *chatting* dengan pejabat atau staf birokrasi yang belum tersedia terkait dengan pelayanan publik. Situs yang menyediakan fasilitas polling juga belum dapat dimanfaatkan untuk menjangkau aspirasi masyarakat terhadap isu perpajakan yang bersangkutan sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan pemerintah. Direktorat Jendral Pajak seharusnya dapat melihat contoh situs ortax.org, *Observation & Research of Taxation* yang merupakan Media Komunitas Perpajakan digital pertama di Indonesia. Pada awal tahun 2006 dikembangkan situs ortax.org, diawali dengan pertanyaan "Mungkinkah Komunitas Perpajakan Indonesia dari berbagai profesi dapat disatukan dalam satu wadah?". Halaman situs ortax dapat dilihat pada Gambar IV.14.

Gambar IV.14
Halaman Utama ortax.org



Sumber : ortax.org, 16 desember 2008

Berikut ini adalah rekapitulasi hasil analisis service maturity situs pajak yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap fitur-fitur yang tersedia pada situs pajak.go.id. Peneliti melakukan kategorisasi fitur berdasarkan pengukuran dari Accenture. Adapun tabel penilaian web diambil dari situs wartaegov yang diolah kembali oleh peneliti. Berikut tabel hasil analisis service maturity :

Tabel IV.1⁵⁶

Rekapitulasi Hasil Analisis Service Maturity Situs pajak.go.id

A. Service Maturity

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN		Keterangan
Layanan informasi				
1	Situs web memberikan informasi tentang lembaga?	Ya		
2	Situs web memberikan informasi potensi pajak?	Ya		
3	Situs web memberikan informasi yang terkait dengan tugas, pokok fungsi lembaga?		Tidak	
4	Mencantumkan informasi layanan registrasi pajak yang bisa dibaca/download?	Ya		
5	Mencantumkan informasi layanan / pelaporan yang bisa dibaca/download?	Ya		
6	Mencantumkan informasi layanan / pembayaran yang bisa dibaca/download?		Tidak	
7	Mencantumkan informasi layanan / tarif pajak yang bisa dibaca/download?	Ya		
8	Mencantumkan kebijakan/ UU/ Instruksi Presiden/ Peraturan lain yang bisa dibaca/download?	Ya		
9	Apakah nama lembaga tertulis dalam situs web?	Ya		
10	Apakah simbol/logo lembaga disajikan dalam situs web?	Ya		
11	Apakah alamat kantor, nomer telepon, nomor fax, email disajikan dalam situs web?	Ya		
12	Apakah alamat situs web menggunakan domain go.id?	Ya		
13	Apakah alamat situs web sesuai dengan nama/singkatan lembaga?		Tidak	singkatan lembaga "ditjenpajak"
14	Apakah nama situs web mudah diingat?	Ya		

⁵⁶ Jakarta.wartaegov.com, diunduh pada tanggal 11 november 2008

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN		Keterangan
15	Apakah nama situs web sesuai dengan standard yang ditentukan oleh pemerintah? (contoh : www.depkominfo.go.id , www.bpn.go.id , www.sumutprov.go.id , www.bandungkab.go.id , www.palukota.go.id)	Ya		
16	Apakah dalam situs web terdapat penjelasan tentang lembaga?	Ya		
17	Apakah tercantum visi dan misi lembaga?	Ya		
18	Apakah mencantumkan tugas, pokok, dan fungsi lembaga?		Tidak	
19	Apakah tersedia struktur organisasi lembaga?	Ya		
20	Apakah situs web menyediakan informasi pejabat lembaga?		Tidak	Di menu kontak
21	Apakah situs web memiliki kolom berita?	Ya		
22	Apakah informasi dalam situs web ini diperbaharui?	Ya		
23	Pembaharuan isi dilakukan?	Ya		Waktu pembaharuan dalam harian
24	Fitur diupdate dalam 1 minggu terakhir? (dihitung 7 hari kebelakang dari hari pengecekan)	Ya		
Layanan Interaksi				
25	Apakah situs web menyediakan layanan kontak lembaga? (layanan pengaduan, pertanyaan melalui email atau form yang telah disediakan)	Ya		
26	Apakah situs web menampilkan tanggapan atas pengaduan/pertanyaan yang diberikan dan bisa dibaca pengunjung?		Tidak	
27	Apakah email yang dikirimkan mendapat respon/jawaban?		Tidak	
Layanan Transaksi / Pengadaan / Pendaftaran / Pelaporan / Pembayaran				
28	Apakah berita/artikel pada situs web mudah di download/dicetak?	Ya		
29	Apakah situs web menampilkan informasi transaksi pengadaan?		Tidak	

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN		Keterangan
30	Apakah situs web sudah menyediakan layanan download formulir pendaftaran pengadaan <i>online</i> ?		Tidak	
31	Apakah situs web sudah menginformasikan pemenang pengadaan <i>online</i> ?		Tidak	
32	Apakah situs web menampilkan informasi transaksi <i>e-registration</i> ?	Ya		
33	Apakah situs web sudah menyediakan layanan formulir <i>e-registration</i> ?	Ya		
34	Apakah situs web sudah menginformasikan hasil <i>e-registration</i> secara <i>online</i> ?	Ya		
35	Apakah situs web menampilkan informasi transaksi <i>e-SPT</i> ?	Ya		
36	Apakah situs web sudah menyediakan layanan download formulir <i>e-SPT</i> ?	Ya		
37	Apakah situs web sudah menginformasikan hasil laporan <i>e-SPT</i> secara <i>online</i> ?		Tidak	
38	Apakah situs web menampilkan informasi transaksi <i>e-filling</i> ?	Ya		
39	Apakah situs web sudah menyediakan layanan pendaftaran <i>e-fin</i> agar dapat menggunakan transaksi <i>e-filling</i> ?		Tidak	
40	Apakah situs web sudah menginformasikan hasil transaksi <i>e-filling</i> <i>online</i> ?		Tidak	
41	Apakah situs web menampilkan informasi transaksi <i>e-payment</i> ?		Tidak	
42	Apakah situs web sudah menyediakan layanan link ke situs bank penyedia layanan <i>e-payment</i> ?		Tidak	
43	Apakah situs web sudah menginformasikan <i>e-payment</i> <i>online</i> ?		Tidak	
Tingkat Service Maturity : $(27/43) \times 100\% = 63\%$		26		

Sumber : Jakarta.wartaegov.com yang telah diolah, diunduh 11 november 2008

Berdasarkan hasil rekapitulasi, diperoleh hasil, nilai tingkat *service maturity* pada *range* 63%. Hasil analisis ini dilakukan dengan melihat isi dari situs pajak yang telah tersedia. Strategi peningkatan kualitas situs pajak.go.id juga

perlu memperhatikan dan mengoptimalkan proses layanan dan penyediaan fitur-fitur dan isi situs yang sudah menunjukkan indikator positif dan memperbaiki pada proses layanan atau fitur yang masih sering ditemui oleh beberapa nara sumber dari wajib pajak yang diketahui melalui hasil wawancara. *Service maturity* ini berada pada level moderate dimana hampir seluruh layanan publik sudah dapat digunakan secara *online* oleh masyarakat dan baru beberapa layanan publik yang telah dapat digunakan oleh masyarakat untuk berinteraksi. Namun lebih cenderung bersifat satu arah dan proses transaksi yang masih semi *online* dengan instansi pemerintah terkait.

IV.2. Analisa Tingkat *Delivery Maturity* Situs www.pajak.go.id

Situs pajak.go.id dapat dikunjungi dengan mudah dalam waktu kurang dari 1 menit untuk masuk ke halaman tersebut. Dengan tersedianya portal yang digunakan sebagai satu pintu masuk untuk akses ke situs-situs instansi yang terkait perpajakan baik instansi pemerintah maupun instansi swasta memberikan kemudahan bagi warga maupun publik yang mengakses untuk mendapatkan informasi-informasi perpajakan secara mudah dan cepat.

Customer Relationship Management artinya situs www.pajak.go.id harus dapat menghubungkan warga masyarakat dengan Pemerintah dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan dengan meningkatkan layanan publik. Situs www.pajak.go.id juga dapat membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat dan membangun kerjasama dengan instansi pemerintah terkait lainnya. Fasilitas tersebut masih belum tersedia seluruhnya seperti *e-procurement* yang dapat digunakan untuk pebisnis yang ingin mengikuti tender-tender yang diadakan oleh Direktorat Jendral Pajak atau instansi terkait lainnya. Kapabilitas situs, portal web adalah situs pajak.go.id yang dapat diakses melalui perangkat komputer pribadi maupun *notebook*.

Pengembangan situs masih belum bergantung atas keinginan pemerintah kepada developer sehingga apa yang ditampilkan pada situs masih belum sesuai dengan kebutuhan warga masyarakat secara maksimal. Tingkat layanan yang

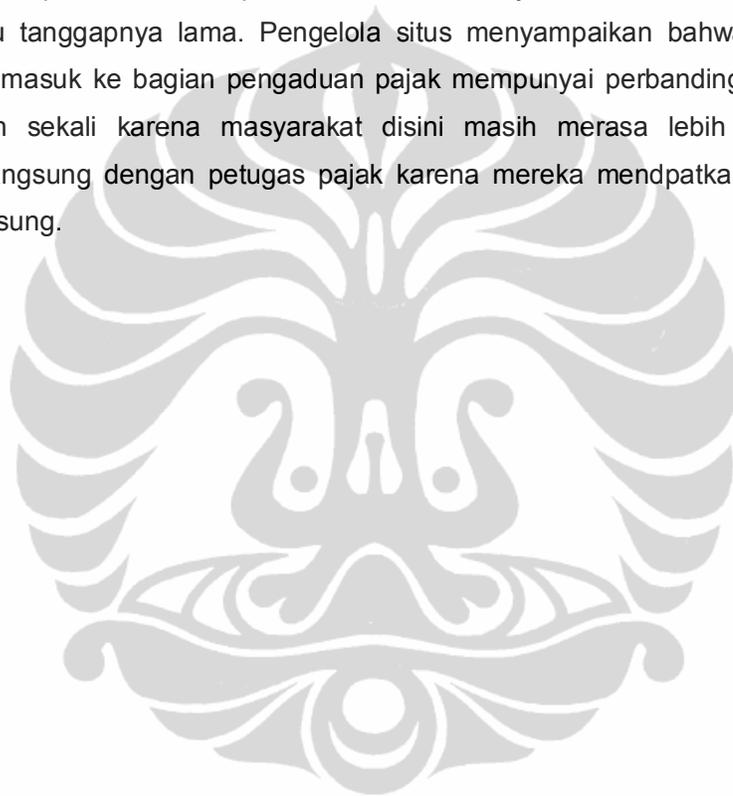
penting dari *Customer Relationship Management*, yaitu dengan memperhatikan tingkatan layanan e-CRM berikut ini:

1. Layanan dasar, meliputi berbagai layanan minimal yang dibutuhkan seperti kemampuan respon situs web. Layanan dasar yang telah diimplementasikan pada situs pajak.go.id saat ini masih belum dapat memberikan layanan respon yang cepat dan akurat, efektivitas situs dan pemenuhan permintaan data maupun informasi dari warga masyarakat/ wajib pajak. Hal ini ditandainya dengan masih minimnya informasi yang disediakan di situs pajak.go.id, tidak adanya respon dari pihak Direktorat Jendral Pajak dalam membalas email dari pengunjung.
2. Layanan yang berpusat pada pelanggan, layanan ini meliputi penelusuran pesanan, konfigurasi dan penyesuaian serta keamanan/kepercayaan yang merupakan bagian penting warga masyarakat/ wajib pajak pada saat menggunakan fasilitas yang ada pada situs pajak.go.id. Keamanan yang ada pada situs saat ini masih harus dilakukan perbaikan karena informasi data pengguna situs pajak.go.id masih dipublikasikan secara umum.
3. Layanan bernilai tambah, saat ini situs pajak.go.id baru memberikan layanan sebatas memberikan informasi tentang perpajakan dengan memberikan fasilitas download file-file tata cara perpajakan. Fasilitas *search engine* yang dapat membantu pengguna/ pengunjung situs untuk mendapatkan informasi-informasi perpajakan yang dibutuhkan secara cepat dan relevan. Penggunaan *video camera* dapat memberikan keleluasaan kepada konstituen untuk berkonferensi jarak jauh (*teleconference*) dengan wakilnya di legislatif, atau jajak pendapat secara *online* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat secara cepat, dan sebagainya. Intinya, sejalan dengan kemajuan teknologi, pemerintah harus secara kreatif berinovasi mengembangkan *website*-nya agar makin menarik dan bermanfaat (*valuable*), sehingga masyarakat selalu setia mengakses *website* tersebut.

Pengembangan *delivery maturity* seharusnya dilakukan seperti pada situs ortax.org dimana *Customer Relationship Management* dapat memberikan kebutuhan pengunjung yang ingin mendapatkan informasi-informasi yang *up to*

date dan fasilitas *search engine* yang dibedakan menjadi dua bagian sehingga memudahkan pengunjung untuk melakukan pencarian informasi yang diinginkan dengan data yang di-*filter* melalui pemilahan pencarian didalam situs web ortax sendiri atau disitus lain.

Wawancara dari beberapa pengguna situs pajak tentang *delivery maturity* untuk *customer relationship management* menurut mereka masih perlu ditingkatkan lagi. Saat ini mereka lebih cenderung menggunakan layanan melalui *call center* maupun Account Representative karena layanan melalui situs seperti *email* waktu tanggapnya lama. Pengelola situs menyampaikan bahwa jumlah *email* yang masuk ke bagian pengaduan pajak mempunyai perbandingan yang sangat jauh sekali karena masyarakat disini masih merasa lebih nyaman berbicara langsung dengan petugas pajak karena mereka mendapatkan respon secara langsung.



Tabel IV.2⁵⁷

Rekapitulasi Hasil Analisis Delivery Maturity Situs pajak.go.id

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN	Keterangan
1	Ada email pengelola/admin		Tidak
2	Ada email kepala lembaga		Tidak
3	Ada email pejabat lembaga		Tidak
4	Ada email saran/Kontak lembaga	Ya	
5	Ada webmail lembaga		Tidak
6	Forum diskusi		Tidak
7	Download form	Ya	
8	Fasilitas pencarian data	Ya	jumlah karakter tidak bisa lebih dari 20
9	Ada link ke lembaga dibawahnya	Ya	
10	Ada link ke lembaga diatasnya	Ya	
11	Ada link ke lembaga terkait	Ya	
12	Ada link ke lembaga swasta	Ya	
13	Ada link ke lembaga media	Ya	
14	Ada Fasilitas chatting		Tidak
15	Ada Fasilitas buku tamu		Tidak
16	Situs web mudah diakses pengunjung? (jawaban Ya, apabila memerlukan waktu maksimal 1 menit sampai kehalaman utama)	Ya	
17	Teks yang disajikan dapat dibaca dan mudah dipahami?	Ya	
18	Setiap halaman menggunakan jenis dan ukuran huruf yang sama?		Tidak
19	Warna teks dengan latar belakang kontras?	Ya	
20	Warna yang digunakan di setiap halaman situs web konsisten?		Tidak
21	Apakah fungsi dan fitur website ini dapat berfungsi dengan baik menggunakan browser Internet Explorer?	Ya	
22	Apakah fungsi dan fitur website ini dapat berfungsi dengan baik menggunakan browser open source / Mozilla Firefox?	Ya	

⁵⁷ Jakarta.wartaegov.com, diunduh pada tanggal 11 november 2008

Tingkat Delivery Maturity : $(13/22) \times 100\% = 59\%$	13		
---	----	--	--

Sumber : Jakarta.wartaegov.com yang telah diolah, diunduh 11 november 2008

Berdasarkan hasil rekapitulasi, diperoleh hasil, nilai tingkat *delivery maturity* pada *range* 59%. Hasil analisis ini dilakukan dengan melihat isi dari situs pajak yang telah tersedia. Strategi peningkatan *delivery maturity* situs pajak.go.id juga perlu memperhatikan dan mengoptimalkan proses *delivery maturity* situs yang sudah menunjukkan indikator positif pihak pengelola masih perlu meningkatkan *customer relationship management* melalui situs. Pada level *delivery maturity* situs www.pajak.go.id yang telah berada pada level "moderate". Situs pajak.go.id dikembangkan dengan terfokus pada kebutuhan masyarakat yang mereka juga ingin mendapatkan informasi secara langsung melalui situs seperti konsultasi gratis. Situs ini juga memiliki nilai tambah yang dapat diberikan kepada warga masyarakat yaitu adanya satu akses masuk ke dalam portal atau disebut sebagai jendela seperti yang di sampaikan oleh Ibu Susi sehingga bisa akses ke link-link yang terkait dengan perpajakan. Berdasar dari hasil wawancara ada beberapa masukan bahwa sebaiknya ditambahkan juga link ke situs-situs negara lain. Manajemen hubungan dengan warga masyarakat saat ini masih belum dapat dirasakan karena tidak adanya tanggapan secara langsung dari pemerintah atas masukan-masukan, pertanyaan-pertanyaan tentang perpajakan melalui fasilitas yang ada pada situs.

IV.3. Analisa Tingkat **Overall Maturity** Situs www.pajak.go.id

Dengan melihat berdasarkan tingkat *service maturity* yang berada pada level moderate dan *delivery maturity* pada level "moderate" maka tingkat *overall maturity* berada pada level *innovative leader* dimana pajak.go.id secara umum telah menunjukkan besarnya luas pelayanan, dan mempunyai visi dan misi untuk tumbuh secara signifikan dengan cara memaksimalkan potensi layanan *online* dan pengembangan *delivery maturity* secara keseluruhan disitus pajak.go.id. Artinya tingkat kematangan situs pajak.go.id bisa dibilang masih perlu dikembangkan lagi dengan menambah layanan-layanan tentang pajak untuk dipublikasikan untuk memenuhi standar kebutuhan warga masyarakat sehingga visi dan misi dari Direktorat Jendral Pajak atas dibangunnya situs ini dapat tercapai. Beberapa hal yang harus diperhatikan agar *overall maturity* dapat

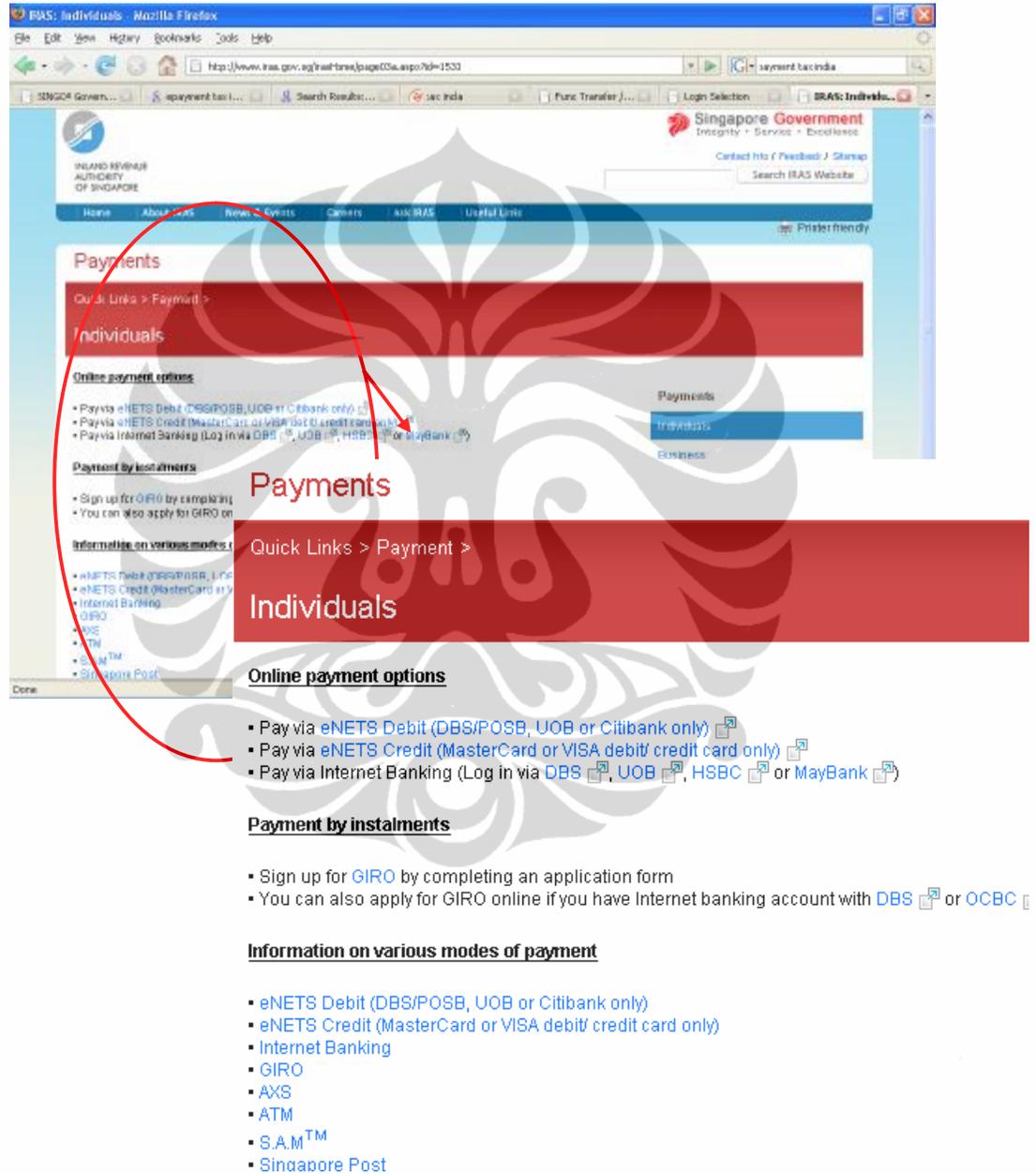
menuju pada level *Innovative Leaders*, dimana *service maturity* berada pada level moderat, dimana semua kebutuhan informasi telah ditampilkan secara *online* sesuai dengan kebutuhan warga masyarakat dimana informasi, data, yang dipublikasikan bersifat *informative* dan selalu *up to date*. Telah tersedianya layanan komunikasi dua arah yang interaktif serta tersedianya fasilitas transaksi yang aman dan menjaga kerahasiaan pengguna. *Delivery maturity* berada pada level moderat, yaitu dengan telah tersedianya satu pintu akses untuk dapat mengakses ke portal-portal terkait perpajakan yang lain, pengembangan situs pajak.go.id selalu memperhatikan kebutuhan warga masyarakat/ wajib pajak dengan fokus pada *Customer Relationship Management*. Untuk mencapai layanan-layanan tersebut maka perlu dilakukan tindakan berikut ini yaitu :

1. Menentukan visi dan mekanisme implementasi yang baik/tepat. Direktorat Jendral Pajak sebaiknya menetapkan visi dan mekanisme implementasi yang baik dan tepat yaitu dengan membuat blue print seperti yang telah dilakukan untuk proses pengembangan *e-government* Direktorat Jendral Pajak 2001-2010. Rencana kerja yang masih belum terlaksana ataupun masih terjadi kendala-kendala pada saat implementasi, maka rencana kerja tersebut dapat di jadikan program kerja yang akan datang. Dengan memperhatikan mekanisme implementasi yang akan dilakukan.
2. Pengembangan situs pajak.go.id dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan pola pikir masyarakat umum, bukan berdasar cara kerja lembaga-lembaga pemerintah. Proses komunikasi dengan pemerintah melalui *e-government*, masyarakat tidak perlu tahu struktur organisasi dan tata laksana pemerintah. Direktorat Jendral Pajak telah menerapkan langkah ini yang salah satunya adalah wajib pajak dapat melakukan perhitungan pajak sendiri (*self assessment*) dengan tetap berada pada peraturan perpajakan yang berlaku. Hal tersebut juga dapat dilakukan terhadap kebutuhan informasi-informasi yang akan dipublikasikan dengan berdasar pada kebutuhan warga masyarakat maupun wajib pajak.
3. Menggunakan Manajemen Hubungan Masyarakat (*Customer Relationship Management/ CRM*), bagian hubungan masyarakat pemerintahan bergeser fungsinya seperti humas dalam perusahaan jasa, dengan menggunakan teknik-teknik manajemen informasi pengguna jasa, pemasaran, meminimalkan duplikasi pengumpulan informasi dan

pembuatan profil perilaku pengguna jasa dalam rangka memprediksi kebutuhan warga masyarakat di masa depan.

4. Volume dan kompleksitas/kerumitan, dapat menangani volume informasi yang besar dengan kompleksitas tinggi, dengan tetap memperhatikan kenyamanan dan kemudahan bagi warga masyarakat dan wajib pajak. Implementasi *e-government* yang baru dilakukan belum akan terasa dampaknya atas jumlah data dan informasi yang akan dikelola oleh sistem yang ada termasuk juga jumlah sistem yang akan dikembangkan guna memenuhi kebutuhan warga masyarakat dan wajib pajak. Persiapan tersebut penting, agar jumlah data dan informasi yang semakin meningkat sehingga tidak akan mempengaruhi kenyamanan warga masyarakat maupun wajib pajak pada saat mengakses dan menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di situs pajak.go.id begitu juga dengan kemudahan penggunaannya.
5. Penggunaan portal sebagai satu pintu masuk, memudahkan bagi warga masyarakat/ wajib pajak dengan tidak perlu mengunjungi situs tiap instansi, cukup satu situs sebagai pintu masuk (portal) untuk mendapatkan semua layanan yang diperlukan. Pengelola situs sebaiknya selalu melakukan update informasi tentang situs-situs baru yang terkait dengan perpajakan. Jumlah link ditambah untuk masuk ke situs-situs terkait pajak. Hal ini akan dapat menambah jumlah pengunjung yang datang ke situs pajak.go.id. Contoh dengan menambahkan link ke situs MPN Prima, maupun bank-bank yang ditunjuk sebagai bank persepsi. Gambar IV.15 merupakan contoh pembayaran pajak secara *online* di singapore melalui situs web. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu bagian dari rencana kerja Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat selain meningkatkan *maintenance* layanan yang telah tersedia pada situs pajak.go.id saat ini.

Gambar IV.15
Halaman Payment Singapura gov.sg



Hal tersebut diatas akan dapat terlaksana dengan lancar apabila jumlah sumber daya pengelola situs pajak ditingkatkan secara kuantitatif. Kasi pengelola

situs Ibu Susi menyampaikan bahwa jumlah staf yang menangani situs hanya tiga orang dan staf-staf tersebut memahami tentang teknologi informasi, namun dengan jumlah yang sangat minim akan sulit untuk meningkatkan tingkat kematangan situs.

