

Transkrip Wawancara :

Peneliti (P) : Novirnawaty

Nara sumber (N) : Bp. Heru Supriyanto

Tax Services - CIPS/TICE, PricewaterhouseCoopers

(P) : Menurut bapak bagaimana layanan informasi-informasi yang telah dipublikasikan di situs pajak, misalnya peraturan perpajakan, informasi tentang wajib pajak dalam dan luar negeri dan sebagai?

(N) : Layanan informasi di dalam situs pajak cukup baik dalam hal membantu Wajib Pajak untuk lebih memahami pajak, khususnya yang berkaitan dengan peraturan-peraturan pajak yang ada.

(P) : Bagaimana layanan yang sifatnya interaktif, sebagai contoh fasilitas polling, kritik - saran dan sebagainya yang sudah tersedia di pajak.go.id?

(N) : Mengenai fasilitas polling, menurut saya tidak perlu karena data dan informasi yang dihasilkan tidak dapat digunakan secara langsung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk kritik dan saran, menurut saya sangat penting bagi DirJen Pajak sebagai masukan dalam perbaikan kedepan. Untuk itu, bagian kritik dan saran seharusnya segera ditindaklanjuti oleh DirJen Pajak.

(P) : Bagaimana layanan transaksi yang disediakan di situs pajak.go.id, sebagai contoh yang telah tersedia saat ini adalah pengunjung dapat mengirimkan laporan spt, membuat npwp secara online?

(N) : Pelayanan pelaporan SPT dan pembuatan NPWP cukup bagus dalam artian memudahkan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya. Kalau dimungkinkan pelayanan-pelayanan lainnya yang sifatnya administrasi bisa juga dilakukan melalui sistem on-line lewat situs pajak ini, seperti permohonan pencabutan NPWP, permohonan pengurangan PPh Pasal 25, permohonan transfer kelebihan pembayaran pajak dan lain-lainnya.

(P) : Bagaimana akses ke situs-situs link terkait pajak yang telah disediakan?

(N) : Tersedianya akses ke situs-situs link lain yang terkait dengan pajak akan memudahkan Wajib Pajak dalam memperoleh informasi yang seluas-luasnya.

Sebagai masukan, mungkin perlu ditambahkan link ke situs-situs kantor pajak di negara lain untuk memudahkan Wajib Pajak dalam mencari informasi yang berkaitan dengan international tax.

(P) : Bagaimana Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Manajemen - CRM) terkait dengan kegiatan keseluruhan Direktorat Jendral Pajak untuk memperoleh dan mempertahankan pengunjung situs pajak.go.id. Salah satu contohnya adalah dengan menyediakan produk dan layanan yang disesuaikan kebutuhan warga masyarakat/ pengunjung seperti layanan konsultasi gratis.

(N) : Tersedianya pelayanan konsultasi gratis di dalam situs ini tentunya akan sangat membantu Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajibannya. Yang mungkin dipikirkan adalah bagaimana kekuatan hukum dalam artian kebenaran konsultasi yang diberikan apakah dapat dianggap sebagai pendapat DirJen Pajak atas suatu kasus atau hanya sekedar pendapat pribadi dari petugas pajak yang menjawab. Perlu juga dipikirkan ditambahkan contoh kasus-kasus yang sering terjadi di masyarakat berkaitan dengan perpajakan sekaligus diberikan solusi penyelesaiannya yang paling tepat and efisien.

(P) : Bagaimana pendapat bapak tentang situs pajak.go.id secara keseluruhan?

(N) : Situs cukup baik dan membantu Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajibannya. Perlu ada penambahan beberapa informasi yang mungkin diperlukan oleh Wajib Pajak.

Transkrip Wawancara :

Peneliti (P) : Novirnawaty

Nara sumber (N) : Ibu Susi Susilowati

Bagian Kepala Seksi Situs, Direktorat Penyuluhan,
Pelayanan dan Humas, Direktorat Jendral Pajak,
Departemen Keuangan Republik Indonesia.

(P) : Bisa diceritakan tujuan situs.pajak.go.id dibangun?

(N) : Sebagai sarana informasi masyarakat dan menjadi saluran resmi bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang pajak.

(P) : Menurut ibu bagaimana layanan informasi-informasi yang telah dipublikasikan di situs pajak, misalnya peraturan perpajakan, informasi tentang wajib pajak dalam dan luar negeri dsb?

(N) : Peraturan perpajakan kami selalu melakukan update apabila ada peraturan-peraturan baru. Informasi yang lain seperti berita akan dilakukan update setiap hari karena berita artikel terkait pajak itu sangat penting yah untuk segera diketahui oleh masyarakat umum. Kemudian update kurs pajak dilakukan seminggu sekali.

(P) : Siapa yang berhak melakukan update data tersebut?

(N) : Proses melakukan update data tersebut dilakukan oleh saya sendiri dan juga dua orang staff saya.

(P) : Jadi dibagian pengelola situs pajak ini hanya tiga orang saja yang menangani bagian ini?

(N) : Iya, kami disini harus bisa menghandle semua. Saya beruntung karena dua orang staff saya mengerti mengenai IT. Jadi kami bertiga yang melakukan update data tersebut. Kalau salah satu tidak ada agak repot juga, terutama kalau sedang ada acara yang bersamaan. Seperti saya juga harus melakukan sosialisasi dan Bapak Djoko Direktur P2 Humas meminta saya untuk menambahkan berita baru ke situs. Untung saya orang IT juga jadi saya tidak ada masalah jika harus menghandle hal tersebut.

(P) : Bagaimana layanan yang sifatnya interaktif, sebagai contoh fasilitas polling, kritik dan saran dan sebagainya yang sudah tersedia di pajak.go.id?

(N) : Untuk layanan interaktif kami sudah menyediakan fasilitas kring pajak, kritik dan saran serta pusat.pengaduan.pajak@gmail.co.id. Kami disini lebih memaksimalkan layanan kring pajak karena masyarakat disini lebih nyaman apabila bisa bertanya langsung kepada petugas pajak kami. Mereka bisa sampai 1 jam lebih untuk mendapatkan informasi mengenai pajak. Apalagi sekarang ini sedang gencar-gencarnya tentang sunset policy. Mereka saat ini banyak yang menanyakan tentang sunset policy. Salah satu pertanyaan yang sering sekali ditanyakan masyarakat adalah NPWP untuk apa? Dan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat umum lainnya. Mungkin mereka ingin bahwa departemen-departemen pemerintah perlu lebih transparansi agar mereka mengetahui fungsi dari pajak. Kemudian email juga merupakan sarana yang kami sediakan bagi masyarakat. Namun mereka jarang sekali menggunakan dalam satu hari sekitar 5 sampai 10 email saja yang masuk dan untuk menjawab email itu kami juga perlu melakukan koordinasi dengan pihak terkait. Mengenai kritik dan saran kami sediakan untuk menampung masukan-masukan dari masyarakat. Dari ketiga hal tersebut kecenderungan masyarakat untuk menggunakan kring pajak, maka kami tingkatkan layanan dibagian itu.

(P) : Mengapa kritik dan saran tidak ditampilkan di situs pajak?

(N) : Kritik dan saran kami gunakan sebagai analisa untuk lingkungan internal kami, makanya tidak kami publish. Jadi setiap kritik dan saran yang masuk itu sebenarnya dibahas di internal dan digunakan untuk meningkatkan pelayanan pajak bagi masyarakat.

(P) : Mengenai alamat email, mengapa saat ini pajak.go.id menggunakan gmail?

(N) : Hmm itu terkait masalah teknis. Yang lebih paham mengenai itu adalah staff saya. Nanti kalau dia ada saya akan informasikan.

(P) : Bagaimana layanan transaksi yang disediakan di situs pajak.go.id, sebagai contoh yang telah tersedia saat ini adalah pengunjung dapat mengirimkan laporan spt, membuat npwp secara online?

(N) : kami telah menyediakan layanan transaksi seperti e-registration, e-filling, e-spt dan e-npwp. E-registration kami sediakan untuk fasilitas masyarakat agar

tidak perlu ke KPP. Mereka juga tidak perlu antri lagi. Cukup dengan mendaftar saja melalui fasilitas e-registration mereka sudah bisa mendapatkan SKTS dan NPWP sementara. Lembar SKTS ini sudah bisa digunakan untuk pembayaran pajak.

Fasilitas e-filling kami sediakan juga untuk keperluan pelaporan SPT. Agar bisa menggunakan fasilitas ini wajib pajak harus mendaftar dulu ke KPP wajib pajak tersebut terdaftar dengan membawa beberapa berkas sebagai syarat pengajuan untuk mendapatkan e-FIN. Bagi wajib pajak yang telah mendapatkan persetujuan dari KPP tersebut maka akan mendapatkan e-FIN (nomor identitas) yang dapat digunakan untuk menyampaikan SPT secara elektronik dan *real time*. Begitu juga fasilitas e-NPWP kami sediakan informasi cara penggunaannya serta aplikasi-aplikasi yang bisa didownload. Semua itu untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi administrasi pajaknya.

(P) : Apa ada rencana untuk melengkapi fasilitas e-FIN di situs pajak ?

(N) : Oh ya kami memang ada rencana untuk menambahkan itu tetapi tidak dalam waktu dekat ini. Kami sudah membuat konsepnya. Mungkin baru akan bisa terlaksana tahun 2010 karena pembuatannya melibatkan beberapa instansi terkait yah.

(P) : Bagaimana akses ke situs-situs link terkait pajak yang telah disediakan?

(N) : Kami sudah sediakan bisa kita lihat disini dibagian ini kami menyediakan link ke internal untuk wilayah DJP, eksternal dan link- link umum lainnya. Biar mereka mudah mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan.

(P) : Bagaimana Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Manajemen - CRM) terkait dengan kegiatan keseluruhan Direktorat Jendral Pajak untuk memperoleh dan mempertahankan pengunjung situs pajak.go.id. ?

(N) : Dari website kami hanya memberikan fasilitas melalui email, sms. Tapi diluar website kami menyediakan layanan kring pajak, seperti yang saya sebutkan tadi. Melalui kring pajak kami tidak hanya menerima telepon dari wajib pajak. Tapi juga melakukan outbound, maksudnya kami yang menelpon mereka dulu untuk menyampaikan informasi-informasi pajak.

(P) : Menurut *ibu* apa yang menarik dari situs ini sehingga orang-orang akan datang untuk mengunjungi situs ini?

(N) : Kami selalu berusaha untuk meningkatkan situs ini dengan melakukan compare dengan situs –situs institusi lain. Baik itu situs corporate, swasta maupun government. Situs kami-kami situs pemerintah jadi kami tetap harus menunjukkan identitas dari DJP dengan menggunakan warna biru kuning. Kalau dilihat situs-situs pemerintah lain itu kan bentuknya seperti itu. Disini kami berusaha menyeimbangkan antara situs pemerintah dengan situs swasta sehingga akan menarik masyarakat seperti memberi animasi pada banner maupun menambahkan warna-warna menarik. Lumayan lho yang mengakses situs dalam sehari rata-rata 1500-2000 pengunjung.

(P) : Apakah dalam melakukan desain juga menerima masukan dari masyarakat?

(N) : Iya, sebelum melakukan pengembangan kami juga menerima masukan dari masyarakat. Dulu sebelum membangun situs ini, rekanan (red: Nusantara Sekom Indonesia) kami yang mengembangkan melakukan survey terlebih dahulu ke masyarakat. Masalah desain tampilan kami membuat beberapa desain dulu kemudian kami survey ke beberapa karyawan dilantai ini (red: Lt 15, Gedung B, bagian P2 Humas) dan yang mengambil keputusan terakhir Bapak Djoko. Kami juga menerima masukan dari masyarakat, mereka banyak memberi masukan untuk menyediakan informasi-informasi peraturan pajak, kurs pajak dan waktu akses yang cepat. Masalah waktu akses yang cepat kalau dari kami sudah berusaha agar halaman dapat diakses dengan cepat tapi itu tergantung dari komputer mereka masing-masing dan layanan internet yang mereka gunakan. Insya Allah tahun depan kami akan menambah meningkatkan kapasitas komputer server kami sehingga bisa meningkatkan kecepatan aksesnya.

(P) : Apakah ada rencana untuk menambah fasilitas bilingual?

(N) : Maksudnya Indonesia dan Inggris?

(P) : Benar Bu.

(N) : Hmm untuk itu, perlu dilakukan penambahan staff karena staff pengelola pajak masih kurang. Dan kami tidak hanya menangani situs pajak. Tapi kalau sedang ada sosialisasi atau pameran kami juga terlibat didalamnya. Jadi yah

kami akan melakukannya bertahap. Seperti halnya untuk update informasi atau berita di situs, kalau dua staff saya sedang sibuk ya saya yang melakukan update.

P) : Oh... tapi yang saya lihat, yang melakukan update adalah Ali.

(N) : Oh itu karena hak akses saya sedang ada masalah jadi saya menggunakan hak aksesnya dia. Kemarin saya pernah ada pertemuan dengan NTI Jepang, NTI itu sama seperti DJP dan kami sempat berdiskusi tentang situs yang sudah kita publikasikan. Kalau di Jepang, situs tersebut di outsource padahal mereka punya 50 staff dibagian pengelolaan situs. Mereka (red: NTI Jepang) sempat kaget sewaktu mereka menanyakan berapa orang staff yang handle situs pajak dan saya bilang hanya tiga orang, saya dan dua orang staff. Saya juga pernah bertemu orang dari Amerika menanyakan jumlah pengelola situs pajak, mereka juga kaget. Seharusnya memang minimal untuk mengelola situs ini agar dapat meningkatkan kualitasnya ke masyarakat minimal dikelola eselon 3.

(P) : Pertanyaan terakhir bu, bagaimana tanggapan ibu mengenai berita tentang celah di situs pajak.

(N) : Saya sempat dipanggil sama atasan saya kenapa bisa begitu. Sebenarnya e-registration itu ditangani oleh bagian yang berbeda. Situs pajak disini hanya sebagai jendela untuk bisa mengakses ke situs-situs yang lain tapi untuk masalah itu saya biasanya menerima langsung tanggapan dari mereka kemudian saya sampaikan ke bagian pengelolanya. Begitu juga dengan e-filing, e-SPT.

Transkrip Wawancara :

Peneliti (P) : Novirnawaty

Nara sumber (N) : Bp. Sanan Susanto
Konsultan Pajak Sanan Susanto & Rekan

(P) : Menurut bapak bagaimana layanan informasi-informasi yang telah dipublikasikan di situs pajak, misalnya peraturan perpajakan, informasi tentang wajib pajak dalam dan luar negeri dsb?

(N) : Layanan informasi yang disediakan oleh DJP lewat web sitenya, memang cukup membantu wajib pajak terutama didalam mengakses peraturan pajak. Namun update informasi terutama yang menyangkut peraturan pajak kurang up to date. Disamping itu, peraturan perpajakan yang menyangkut wajib pajak luar negeri masih minim sekali.

(P) : Bagaimana layanan yang sifatnya interaktif, sebagai contoh fasilitas polling, kritik dan saran dsb-nya yang sudah tersedia di pajak.go.id?

(N) : Layanan seperti ini, merupakan suatu terobosan baru bagi DJP didalam memberi ruang yang cukup bagi wajib pajak utk menyampaikan kritik serta saran. Oleh karena itu diharapkan untuk diefektifkan fasilitas yang sudah disediakan oleh DJP yaitu dengan menyediakan sumber daya yang tersedia utk merespon keluhan wajib pajak.

(P) : Bagaimana layanan transaksi yang disediakan di situs pajak.go.id, sebagai contoh yang telah tersedia saat ini adalah pengunjung dapat mengirimkan laporan spt, membuat npwajib pajak secara online?

(N) : Layanan transaksi yang disediakan oleh DJP seyogyanya dapat meringkankan beban wajib pajak. Namun hingga saat ini, bila wajib pajak ingin memafaatkan layanan ini, misalnya pelaporan spt secara online, masih ada beban/biaya yg harus ditanggung oleh wajib pajak. Jadi pemberian layanan ini harus dibarengi dengan membebaskan wajib pajak dari beban/biaya yg muncul akibat pemanfaatan layanan transaksi yg disediakan oleh DJP.

(P) : Bagaimana akses ke situs-situs link terkait pajak yang telah disediakan?

(N) : Link situs yang disediakan oleh DJP sudah cukup membantu, walau kadang-kadang utk membuka website DJP cukup sulit sekali, dan perlu ditambah lagi ke situs-situs yg sudah ada

(P) : Bagaimana manajemen hubungan pelanggan (customer relationship manajemen - crm)?

(N) : Terkait dengan kegiatan keseluruhan Direktorat Jendral Pajak untuk memperoleh dan mempertahankan pengunjung situs pajak.go.id. Salah satu contohnya adalah dengan menyediakan produk dan layanan yang disesuaikan kebutuhan warga masyarakat/ pengunjung seperti layanan konsultasi gratis. Customer relation managemen, terkait dengan pelayanan ke masyarakat antara lain dengan memberikan konsultasi gratis, harus pula dibarengi dengan kesiapan dan kesigapan sdm yang disediakan oleh DJP, sehingga masyarakat merasa percaya bahwa DJP memang serius menggarap pelayanan yang prima kepada masyarakat. Yang pada akhirnya masyarakat bila memang membutuhkan informasi terkait dengan masalah perpajakan yang dihadapi, maka mereka akan mengandalkan situs DJP yang telah disediakan.

(P) : Bagaimana pendapat bapak tentang situs pajak.go.id secara keseluruhan?

(N) : Secara keseluruhan situs yang disediakan oleh DJP sudah cukup membantu wajib pajak, namun perlu adanya peningkatan update informasi dan peraturan perpajakan yang memang sangat dibutuhkan oleh wajib pajak.

Transkrip Wawancara :

Peneliti (P) : Novimawaty

Nara sumber (N) : Yucca Agustina Dwi Astuti

Senior Auditor PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk.

(P) : Menurut ibu bagaimana layanan informasi-informasi yang telah dipublikasikan di situs pajak, misalnya peraturan perpajakan, informasi tentang wajib pajak dalam dan luar negeri ?

(N) : Layanan informasi yang telah dipublikasikan melalui situs pajak seperti peraturan perpajakan belum dapat mengakomodir kebutuhan WP, karena akses untuk masuk ke menu tersebut lama dan tidak bisa di download melalui internet karena sering "hang" atau tidak muncul data-data atau informasi yang di butuhkan.

(P) : Apakah saat itu untuk akses ke situs lain juga seperti itu?

(N) : Tidak, yang lain dapat diakses cepat.

(P) : Bagaimana layanan yang sifatnya interaktif, sebagai contoh fasilitas polling, kritik dan saran dsb-nya yang sudah tersedia di pajak.go.id?

(N) : Meskipun dalam situs pajak sudah ada fasilitas tersebut namun selama menjadi WP saya belum pernah menggunakannya.

(P) : Bagaimana layanan transaksi yang disediakan di situs pajak.go.id, sebagai contoh yang telah tersedia saat ini adalah pengunjung dapat mengirimkan laporan spt, membuat npwp secara online?

(N) : Karena saya sudah mempunyai NPWP sebelum situs pajak dipublikasikan kepada masyarakat umum, maka saya belum pernah menggunakan fasilitas dalam website tersebut untuk pembuatan NPWP. Selama tahun 2008, khususnya pada bulan Maret 2008 kemarin saya mencoba mengirimkan Laporan SPT tahunan melalui situs pajak tapi tidak berhasil (sulit untuk masuk kedalam menu pengiriman laporan SPT online tersebut) sehingga pelaporan SPT saya kirimkan melalui pos.

(P) : Bagaimana akses ke situs-situs link terkait pajak yang telah disediakan?

(N) : Sangat lambat dan tanggapan/respon timenya lama untuk dapat masuk ke situs dimaksud tidak sesuai dengan harapan pengguna situs di maksud.

(P) : Bagaimana Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Manajemen - CRM) terkait dengan kegiatan keseluruhan Direktorat Jendral Pajak untuk memperoleh dan mempertahankan pengunjung situs pajak.go.id. Salah satu contohnya adalah dengan menyediakan produk dan layanan yang disesuaikan kebutuhan warga masyarakat/ pengunjung seperti layanan konsultasi gratis.?

(N) : Kurang efektif karena respon atas pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh WP melalui CRM tidak segera mendapat tanggapan dan tidak selalu memberikan solusi. Sehingga bagi WP lebih efektif melakukan konsultasi langsung dengan AR (Account Representative) masing – masing WP apabila WP memerlukan jasa konsultasi.

(P) : Menurut ibu apa yang menarik dari situs ini sehingga orang-orang akan datang untuk mengunjungi situs ini?

(N) : Kecepatan akses masuk ke situs dan tampilan yang lebih menarik.

(P) : Bagaimana pendapat ibu tentang situs pajak.go.id secara keseluruhan?

(N) : Apabila secara sistem akses untuk masuk ke situs pajak.go.id bisa lebih besar kapasitasnya sehingga *respon time*-nya cepat apabila WP masuk ke situs di maksud maka menurut hemat kami akan lebih bermanfaat bagi masyarakat, di era yang serba *computerize* seperti saat ini yang dibutuhkan WP untuk dapat memenuhi kewajibannya adalah kecepatan memperoleh informasi khususnya melalui internet, untuk itu apabila situs pajak dapat mengakomodir kebutuhan WP, maka pemenuhan kewajiban WP akan menjadi lebih optimal sehingga tujuan pemerintah dalam hal ini Dirjen pajak untuk memperoleh penerimaan negara melalui pajak dapat lebih optimal lagi. Karena dengan semakin sedikitnya intensitas WP bertemu langsung dengan aparat pajak maka celah untuk melakukan kolusi antara WP dengan Aparat pajak akan dapat semakin diperkecil.