

BAB II

TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

II.1 Tinjauan Literatur

Tinjauan literatur berguna menyelesaikan masalah-masalah dalam penelitian ini. Penelitian akan dilakukan dengan telah mempersiapkan terlebih dahulu tinjauan literatur akan membantu penelitian serta untuk membangun kerangka pemikiran sehingga analisis dapat dilakukan dengan baik dan benar.

II.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰

Penjelasan tersebut diatas telah menunjukkan bahwa pelayanan publik memerlukan keterlibatan pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik. Penyediaan fasilitas layanan publik juga perlu melibatkan masukan-masukan dari warga masyarakat yang dapat menjadi dasar peningkatan fasilitas layanan publik kedepannya. Layanan publik menggunakan teknologi berbasis web merupakan pelayanan yang sempurna bagi warga masyarakat yang akan mampu meningkatkan efisiensi serta memangkas biaya. Tabel pergeseran paradigma dalam penyampaian dan pelayanan publik dapat dilihat pada halaman selanjutnya Tabel II.1.

¹⁰ "Pelayanan Publik", <http://id.wikipedia.org>, diunduh pada tanggal 19 november 2008.

Tabel II.1¹¹

Pergeseran Paradigma dalam Penyampaian dan Pelayanan Publik

| | Paradigma Birokratis | Paradigma e-government |
|---------------------------------------|---|---|
| Orientasi | Efisiensi biaya produksi | Fleksibel, pengawasan dan kepuasan pengguna (<i>customer</i>). |
| Proses organisasi | Merasionalisasikan peranan, pembagian tugas dan pengawasan hirarki vertikal | Hirarki horisontal, jaringan organisasi dan tukar informasi |
| Prinsip manajemen | Manajemen berdasarkan peraturan dan mandate (perintah) | Manajemen bersifat fleksibel, team work antar departemen dengan koordinasi pusat. |
| Gaya kepemimpinan | Memerintah dan mengawasi | Fasilitator, koordinatif dan <i>entrepreneurship</i> inovatif. |
| Komunikasi internal | Hirarki (berperingkat) dan <i>top-down</i> | Jaringan banyak tujuan dengan koordinasi pusat dan komunikasi langsung. |
| Komunikasi eksternal | Terpusat, formal dan saluran terbatas | Formal dan informal, umpan balik langsung, cepat dan banyak saluran |
| Cara penyampaian pelayanan | Dokumen dan interaksi antar personal | Pertukaran elektronik dan interaksi <i>non face-to-face</i> . |
| Prinsip-prinsip penyampaian pelayanan | Terstandarkan, keadilan dan sikap adil | Penyeragaman bagi semua pengguna dan bersifat personal |
| Prinsip-prinsip penyampaian pelayanan | Terstandarkan, keadilan dan sikap adil | Penyeragaman bagi semua pengguna dan bersifat personal |

Sumber : Rohman, Potret Dan Hambatan *E-government* Indonesia, 2008

¹¹ Rohman, "Potret Dan Hambatan E-Government Indonesia", <http://io.ppi-jepang.org>, 2008

Hakekat pelayanan publik, yaitu¹²:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan Publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Pelayanan publik harus mengandung 4 unsur dasar agar tercapai sifat-sifat tersebut. Unsur-unsur dasar pelayanan publik tersebut adalah¹³ :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah terpaksa harus mahal, maka Instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah untuk masyarakatnya sebaiknya yang benar-benar dapat memberikan bantuan dan rasa nyaman atas kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat tidak enggan untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya sebagai masyarakat karena hak-haknya dapat terpenuhi dengan baik. Terkait dengan hal tersebut maka

¹² Redaksi Explore Indonesia, Pelayanan Publik (bagian 1), diunduh dari <http://www.explore-indo.com>, 30 november 2008

¹³ Ibid

pelayanan publik harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung sendi-sendi berikut ini¹⁴ :

1. Kesederhanaan.
Kesederhanaan dalam arti prosedur/tatacara pelayanan publik diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian.
Kejelasan dan kepastian mengenai tentang prosedur/tatacara pelayanan publik, persyaratan pelayanan publik, baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik, rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tatacara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik, hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan publik, pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan.
Prooses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan.
Prosedur/ tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif, hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan publik wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi.
Efisiensi dalam layanan publik diartikan sebagai persyaratan dan pelayanan publik hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan publik yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya

¹⁴ Ibid

mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari Satuan Kerja/Instansi Pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis.

Pengenaan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan publik dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata.

Cakupan/jangkauan pelayanan publik harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketetapan waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Suatu tata laksana yang mengandung sendi- sendi tersebut diatas maka layanan publik dapat menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakatnya. Masyarakat dapat meletakkan kepercayaan yang penuh kepada pemerintah untuk memproses pemenuhan kewajiban-kewajibannya kepada pemerintah dan akan menjadi lebih mudah dalam melaksanakan tugasnya melayani publik.

II.1.2 Sistem Perpajakan

Sistem perpajakan suatu negara terdiri dari tiga unsur, yaitu *tax policy*, *tax law* dan *tax administration*¹⁵. Ketiga unsur tersebut saling menunjang satu sama lain agar tercapai suatu sistem perpajakan yang stabil.

Hukum Pajak (*tax law*) merupakan landasan kerja bagi pemerintah untuk menjalankan fungsinya serta untuk melindungi warga (termasuk wajib pajak) terhadap sikap dan tindak administrasi negara. Hukum pajak dapat membuat negara mengambil kekayaan masyarakat dan kemudian mengembalikan kembali kepada masyarakat melalui kas negara dalam bentuk layanan kepada publik. Hukum pajak juga merupakan hukum publik yang mengatur hubungan negara dan orang-orang atau badan-badan hukum yang berkewajiban membayar pajak.

¹⁵ Devano Sony dan Kurnia Rahayu, *Perpajakan Konsep Teori dan Isu*, Jakarta, Kencana Perdana Media Group, 2006 hal 67

Hukum pajak seperti yang dikutip oleh Sony dan Rahayu dari pendapat Soemitro adalah

"Hukum pajak juga sebagai suatu kumpulan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak."¹⁶

Hukum pajak juga merupakan bagian dari hukum publik yang mengatur hubungan antara pemerintahan dengan warganya. Pelaksanaan fungsi pemerintahan dapat berjalan dengan baik dimana warga masyarakat juga mendapatkan hak dan kewajibannya secara adil dan merata dikarenakan adanya hukum pajak.

Kebijakan Perpajakan (*tax policy*), menurut Soemitro penyempurnaan administrasi perpajakan yang dapat diartikan sebagai suatu cara pemerintah di bidang perpajakan yang memiliki sasaran tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dibidang ekonomi. Suatu kebijakan yang telah disusun akan mengakibatkan prinsip-prinsip kebijakan tersebut diimplementasikan kedalam bentuk administrasi perpajakan.

Administrasi pajak (*tax administration*) yang efektif, efisien dan terstruktur akan mampu mengurangi *tax evasion*. Penerapan administrasi pajak dapat berjalan dengan baik diperlukan dukungan dari para pelakunya, baik itu adalah petugas pajak maupun wajib pajak. Suatu sistem administrasi yang baik adalah :

1. Dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak maupun petugas pajak dalam proses pemenuhan wajib pajak kepada pemerintah maupun layanan pemerintah kepada wajib pajak.
2. Tidak menimbulkan biaya-biaya baru yang akan menimbulkan beban baru bagi wajib pajak.
3. Sistem administrasi tersebut sebaiknya juga tidak akan menimbulkan biaya-biaya baru dalam proses administrasi bagi pemerintah.

Administrasi pajak harus bersifat dinamis serta dapat meminimalisir biaya-biaya yang ditimbulkan akibat adanya administrasi yang harus dilaksanakan bagi pemerintah maupun wajib pajak. Biaya-biaya yang dapat diminimalisir tersebut akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak yang

¹⁶ Ibid, hal 93

akan makin meningkat. Hal tersebut seperti sebagaimana yang disampaikan Gunadi berikut ini

“Administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir biaya administrasi (administrative cost) dan biaya kepatuhan (compliance cost) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan pajak.”¹⁷

Administrasi pajak yang merupakan sebagai suatu sistem tata usaha yang dapat memenuhi layanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak wajib pajak yang dilakukan oleh wajib pajak maupun petugas pajak sehingga dapat mengurangi efektivitas struktur pajak yang dikehendaki dan tidak menimbulkan distorsi. Kutipan Nurmantu tentang administrasi pajak menurut laporan Bank Dunia, yaitu adminisistrasi pajak adalah :

“Poor tax administration undermines the effectiveness of the desired tax structure and raises distortion. A poor designed tax structure make administration more difficult.”¹⁸

Administrasi pajak akan menimbulkan biaya-biaya yang harus dikeluarkan dalam rangka pemenuhan administrasi pajak baik bagi fiskus maupun wajib pajak, seperti yang dinyatakan oleh Sandford yang membagi macam-macam biaya pajak (*cost of taxation*) menjadi tiga¹⁹, (1) *Sacrife of income*, pengorbanan wajib pajak menggunakan sebagian penghasilan atau harta/ uangnya untuk membayar pajak. (2) *Distortion cost*, biaya-biaya yang timbul sebagai akibat perubahan-perubahan dalam proses produksi dan factor produksi karena adanya pajak tersebut, yang pada gilirannya akan merubah pola perilaku ekonomi. (3) *Running cost*, biaya-biaya yang tidak akan ada jika sistem perpajakan tidak ada baik bagi pemerintah maupun bagi individu. Biaya ini disebut juga *tax operation cost* yang dibagi menjadi biaya untuk sektor publik dan sektor swasta/ private. Adapun *tax operation cost* bagi sektor publik disebut sebagai *administrative cost*. Biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yang terkait dengan perpajakan.

¹⁷ Gunadi, *Ketentuan Dasar Pajak Penghasilan*, Jakarta, Penerbit Salemba Empat, 2002, hal. 3.

¹⁸ Nurmantu, Safri, *Pengantar Perpajakan*, Kelompok Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 2005, hal 154.

¹⁹ Ibid, hal 160-161.

Sandford masih membagi lagi *compliance cost* menjadi tiga macam²⁰, (1) *direct money cost*, merupakan biaya langsung yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban utama perpajakan. Biaya konsultan pajak merupakan salah satu contoh *direct money cost*, (2) *time cost*, waktu yang digunakan selama proses pemenuhan kewajiban perpajakan dan (3) *psychic cost*, lebih kepada suatu perasaan cemas yang ditimbulkan akibat dari pemenuhan kewajiban perpajakan.

Jumlah nilai pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak saat ini masih merupakan beban bagi wajib pajak, untuk itu biaya-biaya lain guna untuk memenuhi kewajiban membayar pajak hendaknya menjadi perhatian bagi Direktorat Jendral Pajak. Hal tersebut diharapkan akan mampu meningkatkan kerelaan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

II.1.3 Definisi *E-government*

E-government (electronic government) sebagai suatu sistem yang dapat menunjang kinerja pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada publik untuk menjadi lebih baik. Berbagai macam definisi tentang *e-governement* dari beberapa ahli dibidangnya mengungkapkan definisi-definisi tentang *e-government* yang mempunyai makna yang sama. Berikut ini adalah salah satu definisi *e-government* menurut bank dunia ditulis dikutip oleh Indrajit di salah satu bukunya, yaitu²¹:

“E-government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, business and other arms of government.”

Penggunaan teknologi internet secara umum dan *e-commerce* secara khusus untuk mengirimkan informasi dan layanan publik ke warga, mitra bisnis dan pemasok entitas pemerintah, serta mereka yang bekerja di sektor publik.²² Berdasarkan definisi-definisi tentang *e-government* tersebut diatas yang memiliki arti kurang lebih sama, dimana *e-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan

²⁰ Ibid hal 161-162.

²¹ Indrajit, *e-Government in Action*, Edisi 1, Andi, 2005. Hal 36

²² Turban, Rainer dan Porter, *Introduction to Information Technology Pengantar Teknologi Informasi*, Penerjemah Kwary dkk, Edisi 3, Salemba Infotek, 2006. Hal 210 - 211

untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, penambahan pendapatan serta pengurangan biaya.

Penggunaan intranet dan internet merupakan salah satu contoh untuk menjalankan administrasi pemerintahan, mengirimkan informasi dan pelayanan publik. *E-government* yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan warga masyarakat, bisnis, dan kegiatan lainnya. *E-government* juga dapat diartikan sebagai suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomatisasi dan jaringan internet, lebih umum lagi dikenal sebagai *world wide web*. Pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Hubungan tersebut adalah sebagai berikut : *Government to Customers (G2C)*, *Government to Business (G2B)* dan hubungan antar lembaga pemerintah/ *Government to Government (G2G)*. Hubungan antar G2C, G2B, G2G dapat menciptakan hubungan yang lebih transparan, dekat dan terpercaya. *E-government* juga bertujuan untuk meningkatkan interaksi antar pelaku. *E-government* diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan pemerintahan.

II.1.4 Beberapa Manfaat *E-government*

Manfaat-manfaat *e-government* yang dapat dirasakan, antara lain:

1. Pelayanan (*services*) yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Keterbukaan (transparansi) akan dapat menjadikan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.

3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Informasi yang mencukupi membuat masyarakat belajar untuk dapat menentukan pilihannya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui *e-mail* atau *video conference*. Era teknologi informasi, jarak bukan lagi menjadi kendala sehingga penggunaan akan sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama.

Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparat pemerintah. Solusi yang diperlukan diantaranya adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi *on-line* antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Cara interaksi tradisional, *e-government* memberi kemudahan bagi warga dan dunia usaha untuk mengakses layanan pemerintah. Hal tersebut dapat dilakukan dalam beberapa macam cara atau alur interaksi dari pengguna layanan ke pemberi layanan (Pemerintah).

II.1.5 Langkah- Langkah Meningkatkan *E-government*

Langkah-langkah yang dapat digunakan sebagai kerangka kerja agar dapat meningkatkan *e-government* menurut The Harvard Policy Group ada 8 (delapan) hal, yaitu²³:

1. Pembangunan *e-government* yang berfokus pada cara teknologi informasi sehingga dapat mengarahkan bentuk kegiatan dan strategi di sektor publik.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk inovasi strategis, dapat memberikan suatu kemudahan penyelesaian proses kegiatan taktis secara otomatis.

²³ Harvard Policy Group. 2000. *Eight Imperatives for Leaders in a Networked World: Guidelines for the 2000 Election and Beyond*, John F. Kennedy School of Government, Harvard University, Cambridge, MA, diunduh dari www.-01.ibm.com, 01 November 2008.

3. Penerapan pemanfaatan teknologi informasi dengan berdasarkan memanfaatkan pengalaman-pengalaman terbaik (*best practices*) akan semakin mudah untuk meningkatkan dan menentukan teknologi informasi apa yang akan digunakan pada pengembangan *e-government*.
4. Penerapan *e-government* juga memerlukan anggaran dan pendanaan untuk meningkatkan teknologi informasinya. Penyediaan anggaran dan pendanaan perlu dilakukan peningkatan untuk pemanfaatan teknologi informasi yang menjanjikan (mempunyai harapan keberhasilan).
5. Penerapan *e-government* juga perlu memperhatikan sisi penggunaannya. Kerahasiaan pengguna dan keamanan pengguna merupakan faktor penting yang harus dijaga agar data yang ada pada salah satu sistem *e-government* tidak disalah gunakan oleh pihak lain.
6. Pembentukan dan pengembangan kerjasama yang berkaitan dengan teknologi informasi perlu dibangun guna mendorong pembangunan ekonomi.
7. Penggunaan teknologi informasi sebagai sarana untuk mempromosikan keadilan dalam peluang kerja dan kesejahteraan masyarakat.
8. Berkembangnya demokrasi digital (demokrasi dalam era digital) memerlukan persiapan yang matang agar dapat menerapkan, mengembangkan demokrasi digital tersebut.

Delapan langkah tersebut dibagi menjadi dua bagian, yaitu untuk mendukung layanan elektronis maka perlu dilakukan langkah pertama sampai dengan keempat. Langkah kelima sampai dengan kedelapan adalah langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk menghadapi tantangan yang timbul dalam pemerintahan.

Melengkapi kiat-kiat di atas, menurut Accenture, ada 5 (lima) karakteristik *e-government* yang unggul, yaitu²⁴:

1. Visi dan Implementasi.
Sejak awal telah ditetapkan visi dan implementasi yang tepat.
2. Berorientasi pada pengguna atau warga masyarakat.
Pada umumnya, di awal pengembangan *e-government*, informasi yang dipublikasikan disusun dan diorganisasikan dengan mempertimbangkan

²⁴ Accenture, *eGovernment Leadership Rhetoric vs Reality - Closing the Gap*, April 2001, hal 10-15

cara pemerintah bekerja dan memberikan layanan secara fisik. Pada *e-government* yang unggul, layanan kepada publik atau warga masyarakat dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan pola pikir masyarakat umum, bukan berdasar cara kerja lembaga-lembaga pemerintah. Cara berkomunikasi dengan pemerintah melalui *e-government*, masyarakat tidak perlu tahu struktur organisasi dan tata laksana pemerintah.

3. Penerapan Manajemen Hubungan Masyarakat (*Customer Relationship Management/ CRM*).

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.

Volume informasi yang besar dengan kompleksitas tinggi dapat ditangani secara cepat dan tepat, dengan tetap memperhatikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna.

5. Penggunaan portal sebagai satu pintu masuk.

Portal memudahkan bagi pengguna/warga masyarakat dengan tidak perlu mengunjungi situs tiap instansi, cukup satu situs sebagai pintu masuk (portal) untuk mendapatkan semua layanan yang diperlukan.

Accenture sebagai lembaga yang berpengalaman dibidang teknologi dan informasi *e-government* dibagi menjadi tiga bagian penting. Ketiga bagian penting yang menurut Accenture dapat digunakan untuk menentukan *level maturity* (tingkat kematangan) *e-government*, tiga bagian penting tersebut yaitu,²⁵

(a) *Service maturity*

Service maturity diukur dengan melihat berada pada tingkatan mana Pemerintah telah melakukan pengembangan layanan *online*. Hal tersebut akan menambah jumlah layanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah, jumlah layanan *online* yang tersedia (*service maturity breadth*), dan tingkat kelengkapan dari masing-masing layanan yang telah disediakan (*service*

²⁵ Ibid Accenture hal 10-15

maturity depth). *Service maturity* secara keseluruhan adalah produk *service maturity breadth* dan *service maturity depth* :

- Publikasi, pengguna/ warga masyarakat tidak dapat berkomunikasi secara elektronik dengan instansi pemerintah begitu juga sebaliknya instansi pemerintah tidak dapat berkomunikasi dengan pengguna (selain melalui apa yang dipublikasikan di situs web).
- Interaksi - Aktif / Pasif Interaksi, pengguna/ warga masyarakat dapat berkomunikasi secara elektronik dengan instansi pemerintah, tetapi instansi pemerintah tidak selalu berkomunikasi dengan pengguna/ warga masyarakat. Contoh layanan *online* melalui internet adalah *e-mail*.
- Transaksi, pengguna/ warga masyarakat harus dapat berkomunikasi secara elektronik dengan instansi pemerintah dan instansi pemerintah juga harus dapat untuk merespon secara elektronik ke pengguna. Layanan *online* merupakan contoh dimana pengguna menerima konfirmasi dari aplikasi. Hal tersebut merupakan tingkatan layanan yang disediakan pemerintah bagi warga masyarakat yang berlawanan dengan struktur pemerintahan birokrasi.

(b) *Delivery maturity*

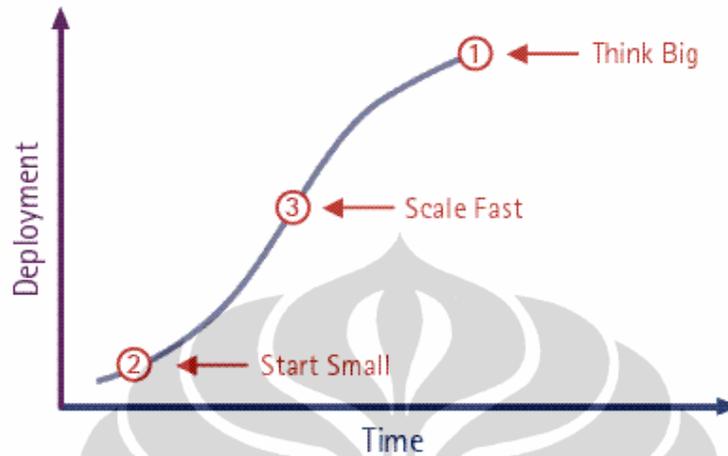
Delivery maturity merupakan komponen penelitian dan alat ukur untuk mengetahui kemampuan mekanisme penyampaian layanan seperti menjadikan situs sebagai satu jalur masuk (*single portal*) , desain situs disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat/ publik, membangun teknik-teknik manajemen hubungan dengan pelanggan (*Customer Relationship Management*), kapabilitas akan keterbukaan layanan dan serta memberikan beberapa nilai tambah untuk setiap layanan yang disediakan.

(c) *Overall maturity*

Overall maturity adalah kombinasi *service maturity* secara keseluruhan dan *delivery maturity*. Pengukuran *overall maturity* berdasarkan bobot yang telah di tentukan oleh Accenture yaitu 70% untuk bobot *service maturity* secara keseluruhan dan 30% untuk bobot *delivery maturity*. Bobot ini mencerminkan kenyataan bahwa, untuk saat ini, tingkat pelayanan (*service*) yang tersedia adalah lebih penting daripada gaya penyampaian (*delivery*). Tingkatan *overall maturity* terdiri dari 4(empat) bagian yaitu:

1. *Innovative Leaders - service maturity* berada pada level moderat, dimana semua kebutuhan informasi yang ditampilkan secara *online* sesuai dengan kebutuhan warga masyarakat dimana informasi, data, yang dipublikasikan bersifat informative dan selalu *up to date*. Selain 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 tersedianya satu pintu akses untuk dapat mengakses ke portal-portal terkait yang lain, pengembangan situs pajak.go.id selalu memperhatikan kebutuhan pengguna dengan fokus pada *Customer Relationship Management*.
2. *Visionary Followers* – layanan tersebut telah menunjukkan awal akan adanya perkembangan yang kuat dengan tersedianya layanan-layanan *online* yang juga diikuti dengan sudah mulai terlihat beberapa perkembangan di level *delivery maturity*.
3. *Steady Achievers* – secara umum telah menunjukkan besarnya luas pelayanan, tetapi mempunyai kesempatan yang signifikan untuk mengembangkan dengan cara memaksimalkan potensi layanan *online* dan mengembangkan *delivery maturity*.
4. *Platform Builders* – masih rendahnya tingkat layanan *online*, sehingga masih memiliki potensi yang besar untuk mengembangkan kerjasama ketersediaan layanan *online* antar instansi untuk meningkatkan layanan publik.

Gambar II.1
Kurva Strategi E-Government²⁶
eGovernment Strategy



Sumber : "eGovernment Leadership Rhetoric vs Reality - Closing the Gap", April 2001

Berbagai macam kajian tentang *e-government* terus dilakukan guna tercapainya visi dan misi pemerintah serta terwujudnya suatu layanan yang mengerti dan memahami akan kebutuhan warganya. Kajian yang baru saja dilakukan adalah Kajian Kualitas *Website* Anggota Kongres di Amerika Serikat memperlihatkan 5(lima) aspek penting yang harus diperhatikan dalam pembangunan *website e-government*, yaitu *audience*, *content*, *interactivity*, *useability* dan *innovation*.²⁷

a. *Audience*

Website dapat diartikan sebagai alat komunikasi. *Website* pemerintah akan menjadi efektif apabila dapat mendefinisikan secara jelas siapa *audience*-nya, sehingga isi *website* dapat diarahkan untuk melayani komunitas tersebut. Tipe *audience* dari sebuah *website e-government* secara garis besar, ada dua, yaitu *seekers* yang merupakan *audience* utama dari *website e-government*, dimana seharusnya pemerintah bersifat reaktif dalam melayani kebutuhan mereka dan *recruits*.

b. *Content*

²⁶ Ibid, hal 12

²⁷ Richardus Eko Indrajit, "Aspek Penting dalam Website E-government", diunduh dari <http://4rd1.wordpress.com>, 10 Desember 2008

Content merupakan jantung *website* yang mempunyai fungsi untuk mempublikasikan informasi terkait dengan proses legislatif, isu-isu yang sedang dibicarakan publik, hal-hal yang terkait dengan akuntabilitas, layanan pajak *online*, tanggapan terhadap pengaduan masyarakat, informasi mengenai anggota legislatif dan bagaimana menghubunginya. *Content* yang tersedia sesuai target maka akan dapat membantu *audience* dan *stakeholders* dalam memenuhi kebutuhannya terkait dengan pelayanan yang ditawarkan melalui *website*, menunjang pencapaian visi, misi, tujuan dan objektif dari pemerintah terkait, menggalang hubungan atau relasi yang kuat dengan para pengunjung *website*, menarik perhatian calon pengunjung agar berminat menjadi *audience* yang setia mengakses *website*, menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi *audience*, menghemat waktu dan biaya *audience* dalam berkomunikasi dengan pemerintahnya, memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan dan memeperkuat tingkat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis.

c. *Interactivity*

Interactivity terkait dengan asas fungsional dan juga berpengaruh pada psikologi publik dalam hal terjadinya komunikasi yang dapat dilakukan dua arah antara pemerintah dengan rakyatnya. Hal tersebut akan dapat menciptakan *good governance* yang dapat meningkatkan partisipasi publik pada kegiatan politik dan pemerintahan dengan tetap terpeliharanya proses demokratisasi.

d. *Useability*

Useability merupakan bagian yang tidak kalah penting dengan ketiga aspek diatas, karena dengan *website* yang mudah digunakan (*user friendly*) maka pengguna akan berminat untuk mengakses kembali *website* tersebut. Elemen-elemen yang harus ada di situs *website e-government* agar tingkat *useability*-nya tinggi adalah sistem organisasi *content* yang jelas dan terstruktur, pengoperasian navigasi yang mudah, *content* mudah dibaca dan dilihat, isinya selalu *up to date* dan relevan, waktu untuk menampilkan satu halaman tidak lebih dari 10 detik, tampilan menarik sesuai dengan karakteristik *audience*, *website* dapat dinikmati semua orang terlepas dari faktor perbedaan usia, agama, bahasa. *Website* juga memiliki unsur *privacy*,

pengguna *website* harus yakin bahwa tidak ada hal-hal yang akan merugikan dirinya ketika mengakses *website* pemerintah.

e. *Innovation*

Innovation menciptakan ide kreatif untuk meningkatkan penggunaan *website* bagi pengunjungnya. Pengunjung akan tertarik dengan *website* yang dapat memberikan informasi dan layanan yang lebih menarik dari *website* lain dengan tidak mengurangi nilai dari keempat aspek diatas.

II.1.6 Pengembangan *e-government* menjadi *e-governance*

Pada proses pengembangan *e-government*, diperlukan pertimbangan bahwa *e-government* dapat dikembangkan lebih lanjut dan lebih luas ke *e-governance*. *E-governance* dapat diartikan sebagai pemanfaatan ICT (*Information Communication Technology*) untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Tiga hal utama yang mempunyai kontribusi penting untuk meningkatkan *e-governance* adalah²⁸ :

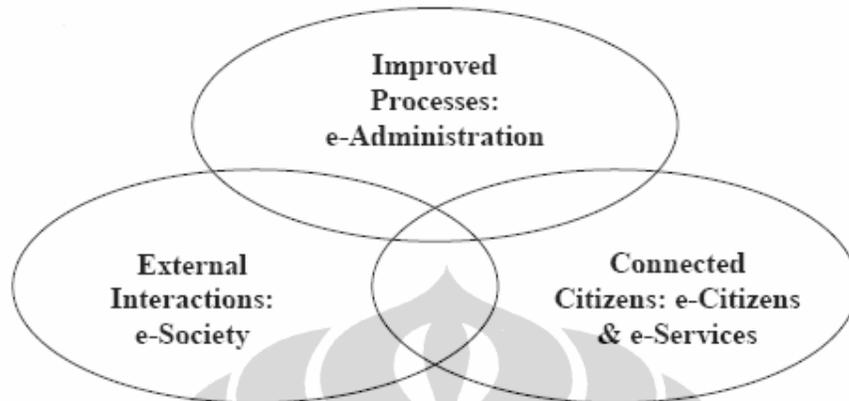
1. *e-Administration* memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, mengatur proses pelaksanaan pemerintahan, dengan membangun koneksi strategis didalam pemerintahan itu sendiri, dan dengan menciptakan sumberdaya manusia secara efektif dan efisien. Pemanfaatan aplikasi *e-administrasion* dapat digunakan untuk beberapa hal diantaranya adalah mengurangi biaya proses kerja pemerintah melalui efisiensi dalam prosedur dan peningkatan produktivitas. Pengelolaan performa kerja yang lebih baik melalui perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan penggunaan sumber daya yang dimiliki mulai dari sektor keuangan, aset dan sumber daya manusia. Membangun hubungan strategis antar badan pemerintahan agar tercipta sinergi dan kapasitas kemampuan yang lebih besar. Pada *e-administration* memungkinkan terjadinya sharing informasi antar badan pemerintah sehingga menimbulkan efisiensi dan kesatuan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pemberdayaan sumber daya manusia melalui pemerataan

²⁸ Heek R., Understanding E-Government For Development, I-Government Working Paper No. 11 IDPM, University of Manchester, 2001 hal 3

kesempatan yang lebih besar bagi setiap pegawai dalam proses pengambilan keputusan.

2. *e-Citizen & e-Services* menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan aspirasi masyarakat, dan dengan meningkatkan layanan publik. Proses menciptakan komunikasi dengan masyarakat dengan memberikan berbagai informasi tentang layanan dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Informasi ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan usulan ataupun perbaikan terhadap layanan yang selama ini diberikan. Proses mendengarkan aspirasi masyarakat melalui berbagai saluran dan media untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pengelolaan negara untuk meningkatkan akuntabilitas publik dan proses demokratisasi. Proses meningkatkan layanan masyarakat pada berbagai dimensi mulai dari kualitas, kenyamanan dan kemudahan serta biaya yang rendah.
3. *e-Society* membangun interaksi di luar pemerintahan dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan komunitas masyarakat yang lebih baik, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah. Terciptanya kerjasama yang baik dengan kalangan pebisnis dan pemerintah yaitu dengan membangun hubungan yang lebih baik melalui informasi-informasi yang dibutuhkan oleh para mitra bisnis. Pembangunan komunitas sosial pada masyarakat lokal dalam hal pemanfaatan teknologi informasi akan menciptakan suatu pola kerjasama dan hubungan yang saling melengkapi akan mensukseskan keberhasilan implementasi *e-government*.

Gambar II.2
Overlapping Domain E-governance²⁹



Sumber : "Understanding *E-government* For Development", 2001

Keberhasilan *e-governance* pada setiap domain diatas diperlukan suatu proses didalamnya baik otomatisasi, informatisasi dan transformasi. Ketiga proses *E-governance* tersebut merupakan 3 (tiga) dasar perubahan potensial untuk pembangunannya, yaitu³⁰:

1. Otomatisasi merupakan proses yang dapat menggantikan proses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, penyampaian hasil atau informasi yang dilakukan oleh tenaga manusia dengan proses dengan teknologi komunikasi dan informasi.
2. Informatisasi yang dapat mendukung proses informasi yang kini dilakukan dengan tenaga manusia. Contohnya: pengambilan keputusan beserta pengkomunikasian dan implementasinya.
3. Transformasi yang dapat menciptakan proses baru pengolahan informasi melalui ICT atau mendukung proses baru pengolahan informasi yang dijalankan oleh tenaga manusia.

II.1.7 Portal

Portal adalah gerbang gerbang berbasis web khusus ke informasi dan pengetahuan yang memberikan informasi relevan dari sistem teknologi informasi

²⁹ Ibid, hal 15

³⁰ Ibid, hal 4-14

yang berbeda dan internet menggunakan teknik pencarian dan indeks tingkat lanjut.³¹ Portal menurut Greenstein adalah :³²

“A Portal is referred to a site that serves as the port “entry” onto the web. Portals are designed to web users the information they need as they first enter the www.”

Berdasarkan definisi tersebut dapat dinyatakan bahwa portal adalah pintu gerbang untuk dapat mengakses ke berbagai layanan lain yang terkait dengan informasi layanan yang disediakan pada situs portal. Portal dapat dibedakan dengan cara melihat isinya yang dapat bervariasi dari sempit ke luas, serta komunitas penggunanya yang juga dapat berbeda-beda. Beberapa jenis portal, salah satunya portal komersial (publik) menawarkan isi untuk berbagai komunitas dan merupakan portal yang paling terkenal di internet. Portal yang telah menyediakan penyesuaian di antarmuka pengguna, portal yang juga ditujukan ke pengguna secara luas tetap menawarkan isi yang cukup rutin, beberapa secara *real time* (contohnya, informasi kurs).

II.1.8 CRM dan Dukungan IT

Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Manajemen - CRM) adalah kegiatan keseluruhan perusahaan untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Berikut ini adalah definisi CRM menurut Greenberg yang dikutip oleh Turban³³ :

“CRM mengenali pelanggan sebagai inti dari bisnis dan bahwa keberhasilan perusahaan tergantung pada hubungan dengan pelanggan yang dikelola secara efektif”, Greenberg 2002

CRM secara umum adalah pendekatan yang mengenali pelanggan sebagai inti bisnis dan bahwa keberhasilan perusahaan bergantung pada efektivitas pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda untuk itu dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan harus disesuaikan dengan karakter dari pelanggan.

³¹ Turban, Ibid hal 149

³² Greenstein, Marilyn. Electronic Commerce: Security, Risk Management, and Control. The Mc Graw-Hill Companies New York, 2002 hal 463

³³ Ibid hal 371

CRM telah banyak dipraktikkan secara manual oleh banyak perusahaan. Berkembangnya teknologi informasi yang diikuti oleh banyaknya perusahaan yang mulai menggunakan penjelajah web, internet serta alat elektronik lainnya seperti email, pusat panggilan dan pendaftaran NPWP langsung, pembayaran pajak melalui *e-payment* untuk mengelola hubungan pelanggan maka di tahun 1990-an berkembang istilah e-CRM. Penggunaan teknologi e-CRM telah membuat layanan pelanggan serta layanan ke para mitra menjadi jauh lebih efektif dan efisien. Pemerintah juga dapat menerapkan e-CRM untuk meningkatkan layanan dan mengelola hubungan dengan warga masyarakat/ wajib pajak sehingga dapat membuat layanan kepada warga/ wajib pajak serta layanan antar pemerintah maupun mitra bisnis menjadi jauh lebih efektif dan efisien.

Penggunaan teknologi internet mempermudah perolehan data wajib pajak dan dapat dengan mudah dimasukkan serta dianalisis ke dalam berbagai aplikasi penerimaan pajak, dan layanan wajib pajak/ warga. E-CRM juga meliputi berbagai aplikasi *online* yang mengarah pada segmentasi dan personalisasi. Keberhasilan atau kegagalan dari berbagai kegiatan akan lebih mudah diukur dan dimodifikasi secara realtime hingga akhirnya meningkatkan harapan warga masyarakat/ wajib pajak.

e-CRM dibedakan ke dalam tiga tingkat³⁴ :

1. Layanan dasar, meliputi berbagai layanan minimal yang dibutuhkan seperti kemampuan respon situs web (contohnya seberapa cepat dan akurat layanan diberikan), efektivitas situs dan pemenuhan pesanan.
2. Layanan yang berpusat pada pelanggan, layanan ini meliputi penelusuran pesanan, konfigurasi dan penyesuaian serta keamanan/kepercayaan yang merupakan bagian penting bagi pelanggan.
3. Layanan bernilai tambah, layanan ekstra seperti lelang *online* dan pelatihan serta pendidikan *online*.

Aktifitas utama e-CRM adalah layanan publik di web yang dapat berupa banyak bentuk. Beberapa jenis layanan publik berbasis web : (a) Layanan gratis, merupakan pendekatan yang dapat digunakan agar warga masyarakat/ wajib pajak tidak enggan untuk mengakses layanan tersebut. Layanan secara gratis diharapkan dapat menjadi kepuasan bagi warga masyarakat dan tercapainya

³⁴ Ibid hal 375

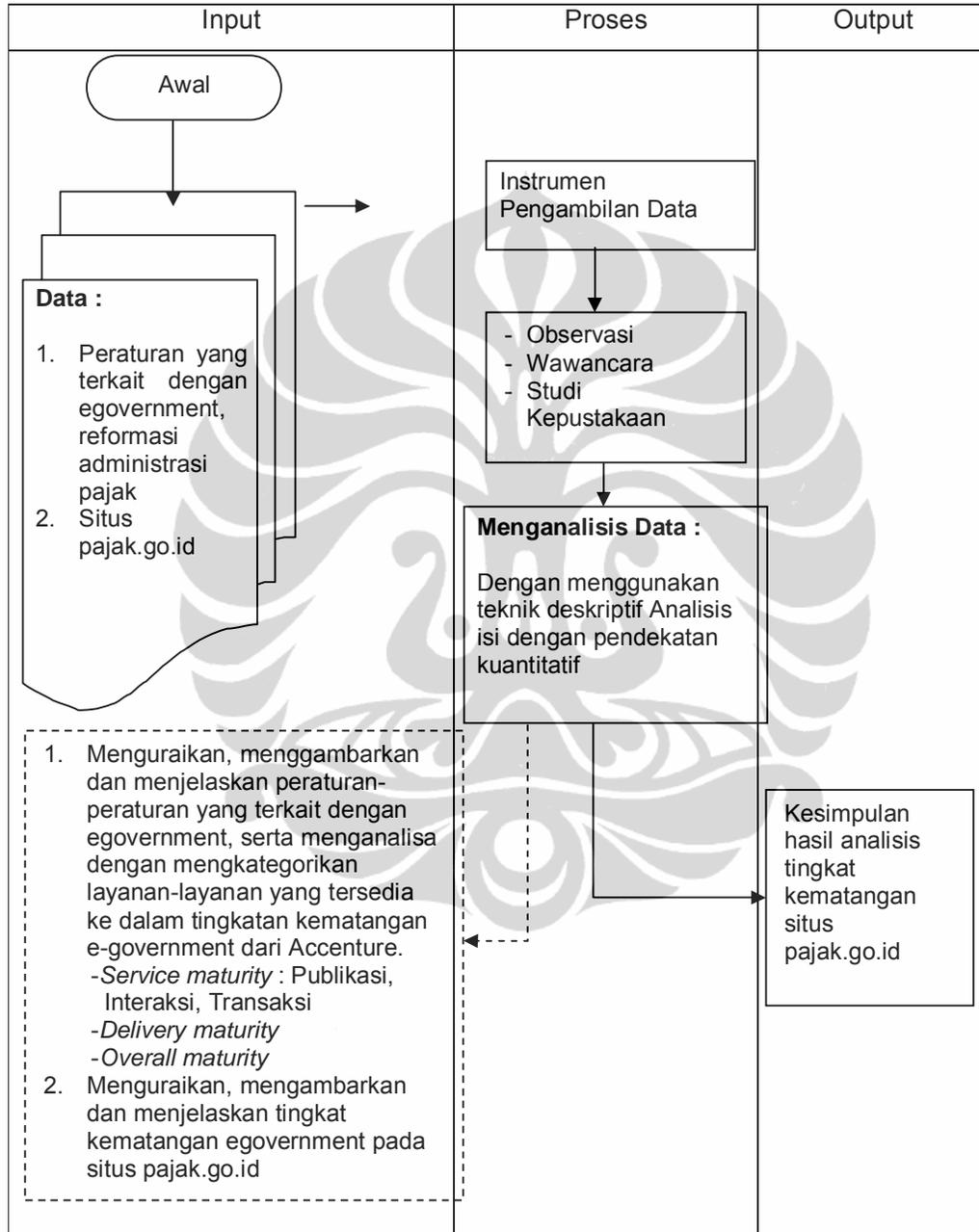
tujuan dari pemerintah. (b) Informasi dan layanan teknis serta lainnya, pengalaman yang interaktif dapat dipersonalisasi dengan mendorong publik untuk menjadi warga masyarakat/ wajib pajak yang tertib dan patuh. Contohnya adalah dengan menyediakan berbagai informasi mengenai tata cara pendaftaran pajak, keuntungan memiliki NPWP, serta kemampuan untuk download informasi ataupun aplikasi perhitungan pajak. (c) Produk dan layanan yang disesuaikan, proses penyesuaian massal saat ini banyak digunakan oleh para penjual *online*. Hal tersebut juga dapat diterapkan oleh pemerintah untuk peningkatan layanan publik. Contohnya adalah dengan tersedianya informasi/ artikel tentang kasus-kasus pengadilan pajak. Warga masyarakat/ wajib pajak dapat memilih sendiri berbagai judul tentang kasus-kasus pengadilan pajak. (d) Penelusuran status laporan atau pembayaran pajak, wajib pajak dapat melihat status laporan atau pembayaran pajak secara *online*.

Alat lain layanan pelanggan yang inovatif yang berkaitan dengan web dapat meningkatkan kepatuhan warga masyarakat/ wajib pajak. Halaman web yang dipersonalisasi, pemerintah dapat menyediakan fasilitas bagi warga untuk membuat halaman web sendiri. Halaman web ini dapat digunakan untuk mencatat laporan pajak yang telah dikirimkan dan mencatat pembayaran pajak. *FAQ (Frequently Asked Questions)* merupakan alat yang paling sederhana dan paling murah untuk menangani berbagai pertanyaan yang sama. *Email* dan respon otomatis, alat layanan pelanggan yang paling populer. *Email* murah dan cepat paling banyak digunakan untuk menjawab berbagai pertanyaan dari pelanggan dan juga untuk menyebarkan informasi. Pusat panggilan (*call center*) salah satu alat layanan pelanggan yang paling penting. Teknologi baru saat ini semakin luas fungsinya, mulai dari pusat panggilan konvensional menjadi interaksi *email* serta *web*.

II.2 Model Analisis

Model analisis merupakan gambaran hubungan terkait dengan variabel yang diteliti. Model analisis tingkat kematangan situs pajak.go.id dapat dilihat pada Gambar II.3.

Gambar II.3
Model Analisis Tingkat Kematangan e-government Direktorat Jendral Pajak
di situs pajak.go.id



II.3 Operasionalisasi Konsep

Proses pengukuran merupakan suatu proses deduktif yang menghubungkan antara rangkaian penjelasan teoritis dengan instrumennya. Konseptualisasi merupakan proses pemberian definisi konseptual terhadap pada sebuah konsep.³⁵ Berikut ini operasional konsep tingkat kematangan e-government di situs pajak.go.id.

Tabel II.2
Operasionalisasi Konsep Penelitian Tingkat Kematangan E-government di Situs pajak.go.id

| Konsep | Variabel | Indikator |
|--------------------|--------------------------|---|
| Tingkat kematangan | <i>Service maturity</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Publikasi • Interaksi • Transaksi |
| | <i>Delivery maturity</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen hubungan pelanggan • Single acces point |
| | <i>Overall maturity</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service maturity</i> • <i>Delivery maturity</i> |

Publikasi, interaksi dan dan transaksi merupakan indikator variabel *service maturity* pada tingkat mana pemerintah telah mengembangkan sebuah layanan *online*. *Service maturity* memperhitungkan jumlah layanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah nasional untuk menyediakan layanan *online*. *Service maturity* terdiri dari dua hal penting sebagai bagian dari indikator *service maturity* itu sendiri yaitu *service maturity breadth* dengan melihat tingkat kelengkapan dan *service maturity depth* dengan melihat setiap layanan yang ditawarkan. *Service maturity* secara keseluruhan adalah produk *service maturity breadth* dan *service maturity depth* yang akan diuraikan ke dalam aspek-aspek sebagai berikut:

1. **Publikasi**, pengguna/ warga masyarakat tidak berkomunikasi secara elektronik dengan instansi pemerintah dan instansi pemerintah tidak berkomunikasi (selain melalui apa yang dipublikasikan di situs web) dengan pengguna.

³⁵ Prasetyo, Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, Raja Grafindo Persada, 2007, Hal 90

2. **Interaksi**, pengguna/ warga masyarakat dapat berkomunikasi secara elektronik dengan instansi pemerintah, tetapi instansi pemerintah tidak selalu berkomunikasi dengan pengguna/ warga masyarakat.
3. **Transaksi**. pengguna/ warga masyarakat harus dapat berkomunikasi secara elektronik dengan instansi pemerintah dan instansi harus dapat untuk merespon secara elektronik ke pengguna. Hal tersebut merupakan tingkatan layanan yang disediakan pemerintah bagi warga masyarakat yang berlawanan dengan struktur pemerintahan birokrasi.

Manajemen hubungan pelanggan dan *single access point* merupakan indikator variable *delivery maturity*. *Service maturity* maupun *delivery maturity* menjadi indikator tingkat kematangan *overall maturity*.

II.4. Metode Penelitian

II.4.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif cenderung melihat realitas sosial sebagai suatu wujud statis yang telah jadi dan bisa diamati pada satu titik waktu tertentu, selain itu pada penelitian kuantitatif ini menerapkan strategi yang terstruktur baik dalam pentahapan proses penelitian ataupun instrumen pengumpulan datayang dipergunakan.³⁶ Pada penelitian kuantitatif, teori atau paradigma teori digunakan untuk menuntun peneliti menemukan masalah penelitian, menemukan hipotesis, menemukan konsep-konsep, menemukan metodologi dan menemukan alat-alat analisis data.³⁷ Pendekatan kuantitatif ini dilakukan untuk menemukan kebenaran dari data yang telah terkumpul baik melalui study pustaka, wawancara dan observasi secara langsung pada situs pajak.go.id. Paradigma kuantitatif, gagasan-gagasan positivisme dianggap sebagai akar paradigma³⁸. Kuantitatif positivisme menunjukkan bahwa semua objek penelitian harus dapat direduksi menjadi fakta yang dapat diamati, tidak terlalu mementingkan fakta sebagai

³⁶ Hidayat, *Metode Penelitian Komunikasi – Latihan Penelitian Komunikasi* 9/7/00, Program Pasca Sarjana Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia, 2000. Hal 11.

³⁷ Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif – Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, 2006. Hal 25.

³⁸ Ibid, Hal 31

makna namun mememntingkan fenomena yang tampak serta serba bebas nilai atau objektif³⁹.

Penelitian dilakukan langsung di lapangan, rumusan masalah juga ditemukan dilapangan, juga memungkinkan berubah-ubah sesuai data yang ada. Penelitian ini berfikir secara deduktif. Penelitian ini menganggap data adalah inspirasi teori, kemudian kemudian menganalisis data.

II.4.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif analitis, yakni jenis penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai variabel data yang didapatkan dari penelitian di lapangan yang pada penelitian ini mengenai tingkat kematangan implementasi *egovernment* di situs pajak.go.id. Penelitian ini, akan dijabarkan kondisi konkrit dari situs pajak.go.id, menghubungkan satu variabel atau kondisi dengan variabel atau kondisi lainnya. Analisis dilanjutkan dengan mengkuantifikasikan isi situs pajak.go.id dengan menghitung jumlah frekuensinya dalam prosentase yang kemudian akan dihasilkan deskripsi tentang tingkat kematangan situs pajak.go.id.

II.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh melalui penelusuran terhadap isi dari situs pajak.go.id yang menjadi obyek kajian. Teknik pengumpulan data ini dibagi menjadi dua yaitu :

a. Data primer,

Data primer berisi informasi dari *website* tersebut yang langsung berkaitan dengan informasi yang dipublikasikan di *website* tersebut. Sumber data primer yang digunakan untuk penelitian ini adalah melalui observasi dan wawancara. Sumber data yang diperoleh melalui observasi dilakukan dengan melihat dan menggunakan secara langsung situs pajak.go.id. Observasi dilakukan mulai dari bulan pertengahan November 2008 sampai dengan Desember 2008. Teknik observasi yang dilakukan yaitu dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang

³⁹ Ibid, Hal. 32

sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi dilakukan dengan mengunjungi situs www.pajak.go.id serta menggunakan fasilitas menu-menu yang tersedia pada situs tersebut.

Informasi data primer juga didapatkan melalui wawancara langsung ke narasumber yang terlibat dalam pengolahan situs pajak.go.id. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari sumbernya dan memperbaiki hasil yang diperoleh melalui observasi secara langsung ke situs pajak.go.id. Sumber yang diwawancarai adalah orang yang mengelola secara langsung situs pajak.go.id dan wajib pajak yang menggunakan situs pajak secara langsung. Proses wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan peneliti⁴⁰.

- b. Kedua data sekunder akan berisi data umum terkait publikasi layanan yang situs pajak.go.id, data terkait eksistensi dan peran *website* tersebut, data tentang perpajakan di Indonesia, dan sebagainya. Sumber yang memberikan data secara tidak langsung. Sumber diperoleh dari study kepustakaan, studi ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari sejumlah buku literature berbagai *paper* dan penulisan, majalah perpajakan, artikel di mass media, penelusuran data *online* yaitu tata cara melakukan penelusuran data melalui media *online* seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas *online* sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi *online* yang berupa data maupun informasi teori dengan cepat dan mudah dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis. Tujuan dari studi kepustakaan ini untuk mendapatkan kerangka teori dalam penentuan arah dan tujuan penelitian serta mencari konsep-konsep dan bahan-bahan yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian tesis ini.

⁴⁰ Gulo, *Metodologi Penelitian*, Grasindo, 2002, Hal 121

II.4.4 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data kuantitatif, bertujuan untuk mengerti atau memahami gejala yang diteliti. Langkah-langkah pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut : ⁴¹

Pertama, tahap pengumpulan data mentah yaitu kegiatan penelusuran dan pengumpulan sumber penelitian. Pada tahap ini diharapkan sudah terkumpul dan terklasifikasi beberapa data mengenai objek kajian baik data primer maupun data sekunder.

Kedua, tahap transkrip data, hasil wawancara yang telah dilakukan dituangkan dalam bentuk tulisan. Tahap kategorisasi data, pada tahap ini data yang sudah dikumpulkan dan diklasifikasi akan dianalisis berdasar informasi dan layanan yang ada di *website* pajak.go.id sebagai bahan kajian berkaitan dengan evaluasi tingkat kematangan *e-government* Direktorat Jendral Pajak pada situs pajak.go.id. Pengukuran menurut Stevens didalam yang dikutip oleh Hidayat berikut ini ⁴²:

"..... the assignment of numeral symbols to objects or events according the rule"

Pengukuran penelitian kuantitatif dengan melalui tahap deskriptif kuantitatif yang kemudian dilakukan penilain pada variable-variabel yang telah ditentukan kemudian dibuat nilai rata-rata. Pengukuran tingkat kematangan situs pajak.go.id menggunakan pengukuran dari Accenture sebagai berikut⁴³ :

1. Tingkat *service maturity*, pada tingkat *service maturity* www.pajak.go.id diklasifikasikan menjadi beberapa kategori, yaitu publikasi, interaksi, dan transaksi. Langkah selanjutnya dilakukan penilaian *website* pajak.go.id. Hasil dari penilaian akan dimasukkan kedalam kategori berikut ini untuk mengetahui tingkat *service maturity*-nya.

⁴¹ Irawan Prasetyo, *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Fisip UI, 2006, hal 76-78.

⁴² Ibid, Hal 15

⁴³ Accenture, Ibid. Hal. 10-15

Tabel II.3
Level Service maturity

| Keterangan | Level | Range | Keterangan |
|-------------------------|---------------|---------|--|
| <i>Service maturity</i> | Sangat Rendah | < 15% | Layanan online yang disediakan hanya sedikit, umumnya layanan yang tersedia itu belum dikembangkan secara matang |
| | Rendah | 15-25% | beberapa layanan telah online, tetapi hanya sebatas pada tingkat publikasi saja, sehingga hanya lebih banyak menampilkan layanan-layanan yang bersifat publikasi, namun detail layanan masih minim |
| | Marginal | 25%-35% | tingginya angka layanan online yang telah disediakan, dan beberapa layanan yang ditawarkan telah berada pada tingkatan dimana pengguna dan instansi pemerintah dapat berinteraksi dan bertransaksi, tetapi hanya sebatas pada <i>service maturity breadth</i> dan <i>depth</i> |
| | Moderat | > 35% | Tingginya angka layanan yang dapat digunakan untuk berinteraksi dan bertransaksi yaitu berada di tingkat yang lebih besar dan nilai layanan yang ditawarkan kepada pengguna disediakan dengan maksimal |

Sumber : Accenture, 2001

2. Tingkat *delivery maturity*

Pada *delivery maturity* juga terdiri dari 4 tingkatan. Penilaian keempat tingkatan ini dengan melihat sejauh mana perkembangan situs pajak.go.id menggunakan *single access point* dan *customer relationship management* sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel II.4
Level *Delivery maturity*

| Keterangan | Level | Range | Keterangan |
|--------------------------------------|---------------|-----------|---|
| <i>Delivery maturity</i> Maturity | Sangat Rendah | < = 20% | Masih sedikitnya layanan yang ditampilkan kurangnya koordinasi antar instansi |
| | Rendah | < 27% | Telah memiliki beberapa nilai tambah dari pengguna situs karena tersedianya akses ke situs-situs terkait dengan mudah dan pengembangan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. |
| | Marginal | 33% | Pemerintah telah melakukan beberapa kemajuan dengan menyediakan teknologi web bagus. |
| | Moderat | 40% - 60% | Pemerintah telah menunjukkan perkembangan <i>website</i> dengan teknologi yang bagus dan pengembangan <i>website</i> berdasarkan kebutuhan masyarakat. |

Sumber : Accenture, 2001

3. Tingkat *overall maturity*

Pengukuran tingkat *overall maturity* yaitu dengan memberikan bobot penilaian sebesar 70% untuk *service maturity* dan 30% untuk *delivery maturity*.

Tabel II.5
Level Overall maturity

| Keterangan | Level | Keterangan |
|-------------------------|----------------------------|--|
| <i>Overall maturity</i> | <i>Innovative Leader</i> | Berada pada level tertinggi karena tingginya tingkat <i>service maturity</i> yang disediakan untuk masyarakat. |
| | <i>Visionary Followers</i> | Telah menunjukkan awal yang bagus pada layanan online dan secara umum beberapa pengembangan sudah mulai mengarah pada <i>delivery maturity</i> |
| | <i>Steady Achiever</i> | Secara umum telah menunjukkan banyaknya layanan online yang telah ditampilkan. Namun masih harus memaksimalkan jumlah layanan online yang telah ada dan mengembangkan <i>delivery maturity</i> . |
| | <i>Platform Builders</i> | Tingkat layanan online masih rendah dan masih perlu melakukan usaha yang besar dan koordinasi yang baik antar instansi. untuk mengembangkan <i>website</i> . |

Ketiga, tahap triangulasi, salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan,⁴⁴ (a) triangulasi peneliti, dilakukan untuk menguji kejujuran, subjektivitas dan kemampuan merekam data pada situs pajak.go.id. (b) tahap penyimpulan, penyimpulan dilakukan apabila penambahan data baru akan menimbulkan tumpang tindih.

II.4.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini diperlukan teknik analisis data yang bertujuan untuk untuk menyusun dan menginterpretasikan data (kuantitatif) yang sudah diperoleh. Pemilihan teknis analisis data disesuaikan dengan objek dari penelitian. Teknis analisis data menurut Neuman :⁴⁵

In general, data analysis means a search for patterns in data-recurrent behaviours, objects, or budy knowledge. Once a pattern is identified, it is interpreted in terms of social theory or the setting in which it occurred. The

⁴⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, Jakarta 2008, hal 256.

⁴⁵ Neuman. W. Lawrence. *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. AllynandBacon. Boston, 2003. hal 426-427.

qualitative researcher moves from the description of historical event or social setting to a more general interpretation of its meaning.

Teknik analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu pengamatan, yang sudah ditulis dalam catatan lapangan dan sebagainya. Data tersebut termasuk didalamnya sikap, objek dan pengetahuan, yang kemudian hasilnya diinterpretasikan kedalam teori sosial yang kemudian membuat deskripsi untuk diinterpretasikan secara umum.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). Data yang sudah dikumpulkan dan diklasifikasi akan dianalisis dengan menggunakan teknik *content analysis* berdasarkan publikasi layanan yang telah ada di situs pajak.go.id sebagai bahan penelitian berkaitan dengan cetak biru Direktorat Jendral Pajak 2001-2010. Berelson mendefinisikan analisis isi sebagai berikut :⁴⁶

Content analysis is research technique for the objective, systematic and quantitative description of the manifest content of communication.

Berelson menekankan analisis isi sebagai teknik penelitian yang objektif, sistematis dan deskripsi kuantitatif dari apa yang tampak dalam komunikasi. Penelitian kuantitatif analisis isi ini ditekankan pada konsistensi isi dan ketersediaan layanan yang dipublikasikan secara kuantitatif, memaknai isi dan ketersediaan layanan yang dipublikasikan, serta memaknai isi interaksi simbolis dan ketersediaan layanan yang dipublikasikan. Adapun teknik *analytic comparison* data dapat diorganisasikan ke dalam kategori-kategori yang saling mendukung secara eksklusif dan seksama dari beberapa kasus untuk mendapatkan penjelasan yang efektif.⁴⁷

⁴⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Grafindo, Jakarta 2007

⁴⁷ Newman, *ibid* hal 456

- 1.1.5. Penyempurnaan sistem dan prosedur perpajakan;
- 1.1.6. Klasifikasi *statement* di media massa dengan meminta data dan informasi.
- 1.2. Penyisiran (*Canvassing*)
 - 1.2.1. Pemilik rumah mewah;
 - 1.2.2. Pemilik kendaraan mewah;
 - 1.2.3. Orang pribadi pengusaha tertentu, misalnya pedagang eceran;
 - 1.2.4. Kepala keluarga di pemukiman menengah ke atas;
 - 1.2.5. Karyawan berpenghasilan di atas PTKP;
 - 1.2.6. Pemegang paspor RI, kecuali paspor dinas dan paspor haji
 - 1.2.7. Pemegang kartu kredit dengan pagu Rp. 10 juta ke atas;
 - 1.2.8. Pembentukan Bank Data/ Simpul Data : *counter transaction*, KAP, ATPM, *leasing company*, notaris, *lawyers*, KISS antar departemen dll;
 - 1.2.9. Meluruskan ketentuan peraturan perundang-undangan yang belum lurus dengan ketentuan yang berlaku.
2. Tahun 2002 : Kenalilah Wajib Pajakmu (*Knowing Your Taxpayers*)
 - 2.1. Large Taxpayers Office = LTO;
 - 2.2. *On Line System* yang *Real Time* (*e-registration, e-payment & e-filing*);
 - 2.3. *Toll Free Number*, SMS dan *Interactive Voice Respon*;
 - 2.4. Pembangunan 640 titik jaringan komunikasi antar kantor pajak (misalnya : data, *video conference* dll);
 - 2.5. *E-mapping* dan *smart mapping*;
 - 2.6. Korespondensi audit;
 - 2.7. Penagihan aktif terhadap penunggak pajak besar;
 - 2.8. Bedah Wajib Pajak;
 - 2.9. Account Representative (AR);
 - 2.10. Pelaksanaan Revenue Generating Task Force (RGTF);
 - 2.11. Benchmarking dengan negara lain;
 - 2.12. Lakukan sosialisasi berkesinambungan;
 - 2.13. Lakukan kerjasama dengan sumber informasi;
3. Tahun 2003 : Penegakkan Hukum *Morality*
 - 3.1. Pemeriksaan;
 - 3.2. Penyidikan;
 - 3.3. Penagihan aktif persuasif seluruh penunggak pajak;

- 3.4. Pencegahan;
- 3.5. Penyanderaan;
- 3.6. Memperluas Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar;
- 3.7. Mempertemukan Nomor Objek Pajak dengan Nomor Pokok Wajib Pajak;
- 3.8. Meningkatkan moral, etika, dan integritas;
- 3.9. Membentuk *Single Identification Number (SIN)*;
- 3.10. Modernisasi administrasi perpajakan;
- 3.11. Amandemen Undang-undang Perpajakan;
4. Tahun 2004 : Bank Data Nasional dan *Single Identification Number (SIN)*
 - 4.1. Bank Data Nasional;
 - 4.2. Nomor Identitas Tunggal (*Single Identification Number*);
 - 4.3. Sistem *large taxpayers office*, *middle taxpayers office* dan *small taxpayers office*;
 - 4.4. Amandemen Undang-undang Perpajakan.
5. Tahun 2005 : Indonesia Sinergi
 - 5.1. Menyempurnakan & memanfaatkan Nomor Identitas Tunggal (*Single Identification Number*);
 - 5.2. Menyempurnakan 640 titik jaringan komunikasi, antara lain untuk data, radio, *video conference*, dll;
 - 5.3. Data pihak ketiga secara otomatis masuk ke SPT untuk pembandingan.
6. Tahun 2006 : Indonesia Pasti
 - 6.1. Menghapus kendala akses ke semua lini;
 - 6.2. Meluruskan ketentuan peraturan perundang-undangan yang belum lurus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Tahun 2007 : Pasti Mandiri
 - 7.1. Kepatuhan Wajib Pajak mengisi SPT sesuai dengan Undang-undang meningkat;
 - 7.2. Membayar pajak yang seharusnya dibayar;
 - 7.3. Efisiensi pemerintah meningkat;
 - 7.4. Penerimaan pajak meningkat secara sistem dan signifikan.
8. Tahun 2008 : Pasti Hukum
 - 8.1. Transparansi meningkat secara sistem;
 - 8.2. Meningkatkan *compliance* Wajib Pajak secara system;

8.3. Kepastian hukum meningkat secara sistem, misalnya mengurangi NPWP ganda, dll.

9. Tahun 2009 : Pasti KKN, Terorisme, dan Narkoba

9.1. Dengan SPT benar, lengkap, jelas dan transparan, maka Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN), Terorisme dan Narkoba akan terungkap, sehingga akan berkurang / hapus secara sistem / otomatis

10. Tahun 2010 : Pasti Sejahtera

Dengan kemandirian/ kepastian APBN, kepastian hukum, kepastian berkurangnya KKN, Terorisme, Narkoba dan efisiensi pemerintah meningkat, sehingga kemampuan negara/ pemerintah meningkat, maka kesejahteraan masyarakat akan meningkat dan terjamin secara sistem/ otomatis.

Cetak biru tersebut digunakan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk pengembangan *e-government* pada situs pajak.go.id. Situs pajak.go.id merupakan situs resmi Direktorat Jendral Pajak yang berfungsi sebagai satu pintu masuk portal yang dapat menghubungkan ke sistem internal Direktorat Jendral Pajak juga ke sistem eksternal yaitu untuk masyarakat luas.

III.2 Implementasi Situs Pajak.go.id

Implementasi situs pajak.go.id merupakan langkah tepat yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yang semakin dimantapkan dengan adanya undang-undang yang mendukung terlaksananya visi dan misi Direktorat Jendral Pajak. Undang-undang yang mendukung untuk pengembangan fasilitas dan layanan pada situs pajak go.id diantaranya adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang dapat mendukung implementasi salah satu fasilitas yang ada di cetak biru yaitu *e-payment*; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) mendukung untuk ditampilkannya informasi-informasi yang terkait kebutuhan publik sebagai hak warga masyarakat/ wajib pajak untuk mendapatkan informasi-informasi tentang perpajakan; Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi Media Dan Informatika), Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Kep-178/PJ./2004 Tentang Cetak Biru Kebijakan Direktorat Jendral Pajak tahun 2001 sampai dengan 2010 dapat dijadikan perlindungan

hukum dan standar mutu jangkauan pelayanan dan pengembangan aplikasi *e-government*; Keputusan Dirjen Pajak No. KEP-88/PJ./2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik, sebagai perlindungan hukum atas penyampaian surat pemberitahuan pajak yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real time*.



Gambar III.1
Halaman Menu Utama Situs www.pajak.go.id



Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

Situs pajak.go.id dipublikasikan pada bulan Oktober 1998 dengan menggunakan sistem operasi NetBSD/OpenBSD, kemudian sistem operasi beralih ke Linux⁴⁹. Server situs dititipkan melalui Internet Service Provider yang dikelola oleh PT. Cyber Network Indonesia Internet Service Provider Jakarta.⁵⁰

Fokus cetak biru untuk tahun 2002 pengembangan pada sistem *online* yang *real time* (*e-egistration*, *e-payment* dan *e-filling*), tahun 2003 fokus pada pengembangan modernisasi administrasi perpajakan, membentuk SIN (*Single Identity Number*) dan pada tahun 2008 fokus pada pengembangan pada peningkatan sistem yang transparansi. Hasil dari pelaksanaan berdasarkan cetak biru dari tahun ke tahun dapat dilihat dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan dibangunnya *e-government* dilingkungan Direktorat Jendral Pajak diantaranya situs pajak.go.id serta layanan pembayaran pajak secara *online* dan *real time* seperti melalui *delivery channel* ATM, pendaftaran NPWP secara *online*.

E-payment adalah salah satu program rencana kerja tahun 2002, yaitu pengembangan pada sistem *online* yang *real time* (*e-egistration*, *e-payment* dan *e-filling*) dan tahun 2003 fokus pada pengembangan modernisasi administrasi perpajakan, membentuk SIN (*Single Identity Number*) dan pada tahun 2008 fokus pada pengembangan pada peningkatan sistem yang transparansi. *E-payment*, modernisasi administrasi perpajakan telah dijalankan. *E-payment*, pembayaran pajak dilakukan dengan cara wajib pajak mendatangi kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar. Layanan penerimaan pembayaran terbatas ruang dan waktu dimana wajib pajak hanya bisa melakukan pembayaran di jam kerja dan masih harus datang ke kantor pajak untuk melakukan pembayaran. Saat ini alat pembayaran berkembang semakin pesat dan maju serta semakin beragam di era teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dapat dilihat yaitu dengan bermacam-macam alat pembayaran tunai (*cash based*) ke alat pembayaran nontunai (*non cash*) seperti alat pembayaran berbasis kertas (*paper based*), misalnya, cek dan bilyet giro. Selain itu dikenal juga alat pembayaran *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu (*card-based*) (ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit dan Kartu Prabayar). Sejak tahun 1988, pola penyetoran dana negara kemudian berubah dengan penerapan Giralisasi

⁴⁹ Site report for www.pajak.go.id, diunduh dari <http://toolbar.netcraft.com>, 2008

⁵⁰ Ibid

dimana Departemen Keuangan mulai menggunakan jasa perbankan dalam proses penyetoran dana negara. Di akhir tahun 1990-an sistem ini kemudian dilengkapi dengan teknologi komputerisasi yang sifatnya 'stand alone' terpisah dari sistem komputerisasi bank yang digunakan jasanya oleh Departemen Keuangan⁵¹. Sistem pencatatan yang dikembangkan ini disebut Sistem Penerimaan Negara atau SISPEN. Pada masa itu yang mengelola adalah Direktorat Jenderal Anggaran. Pada periode yang kurang lebih sama. Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak atau MP3. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengembangkan Sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) untuk melayani kalangan eksportir maupun importir. Ketiga sistem tersebut mengalami kendala dikarenakan tidak adanya standarisasi dari pemerintah atas pengembangan sistem tersebut. Pada tahun 2006 akhirnya dibangun satu sistem yang dikelola oleh perbendaharaan negara yaitu MPN Prima. Sistem lama SISPEN yang telah dikembangkan oleh Departemen Keuangan, MP3 yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan EDI yang telah dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tidak digunakan lagi dan digantikan dengan sistem yang baru MPN Prima. Perubahan ini dilakukan sebagai salah satu layanan kepada warga masyarakat dan wajib pajak dalam rangka kepatuhan sebagai warga negara. Implementasi pengembangan layanan dengan tetap berpegang pada sendi-sendi layanan publik yaitu kesederhanaan, dalam arti prosedur/tatacara pelayanan publik diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan baik disisi bank persepsi maupun warga masyarakat dan wajib pajak. Informasi kejelasan dan kepastian mengenai tentang prosedur/tatacara pelayanan publik, persyaratan pelayanan publik, baik teknis maupun administrative, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik, rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tatacara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik, hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan publik, pejabat yang menerima keluhan masyarakat. Kejelasan dan kepastian tersebut dijelaskan dalam suatu kepastian hukum. Jaminan keamanan penggunaan layanan yang disediakan, dalam arti proses serta hasil pelayanan

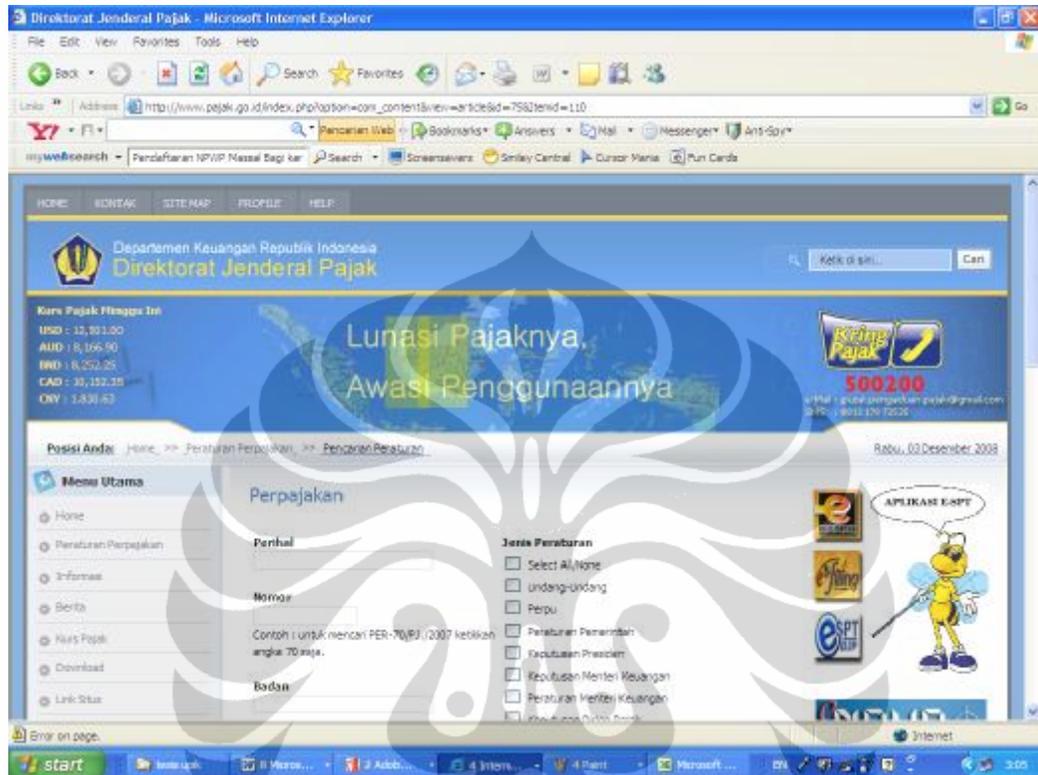
⁵¹ _____, "Sejarah", <http://www.mpnprima.perbendaharaan.go.id>, 2008

publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Adanya keterbukaan, dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan publik wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Pada situs pajak go.id *e-payment* ditampilkan hanya dalam bentuk suatu informasi kepada masyarakat, yaitu tentang peraturan dan tata cara melakukan pembayaran pajak melalui *e-payment*. Fasilitas untuk link ke bank-bank terkait menurut Ibu Susi Kasi Pengelolaan Situs pajak tidak dilakukan karena semua pajak yang masuk akan langsung masuk ke kas negara yang dikelola oleh badan perbendaharaan negara.

Situs pajak.go.id dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas khususnya wajib pajak dibangun untuk memenuhi kebutuhan akan informasi dan fasilitas masalah perpajakan. Situs ini memiliki beberapa menu yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya, yaitu :

- (a) Peraturan Perpajakan adalah menu yang tersedia di situs pajak.go.id yang dapat digunakan untuk mendapatkan 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. Menu ini juga menyediakan informasi peraturan perpajakan *tax treaty* dan dilengkapi juga dengan fasilitas pencarian peraturan perpajakan. Pencarian peraturan dapat dipilih berdasarkan perihal, nomor, jenis peraturan, badan atau tahun terbit.

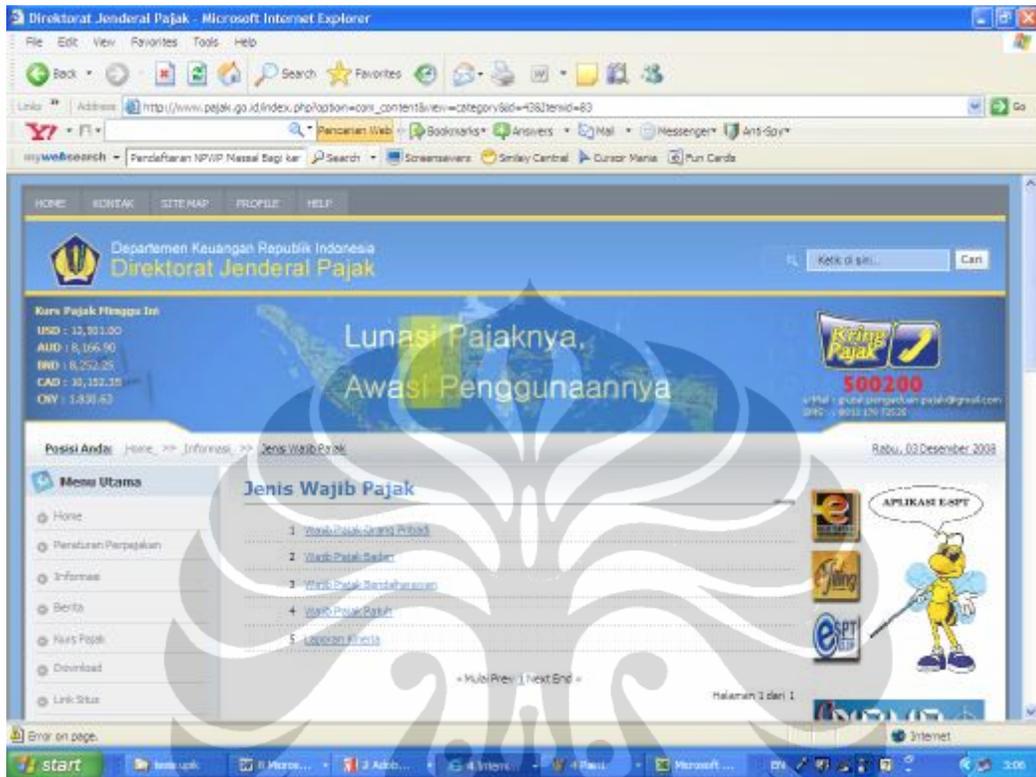
Gambar III.2
Halaman Menu Peraturan Perpajakan



Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

- (b) Menu Informasi, dari menu informasi warga/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.

Gambar III.3
Halaman Menu Informasi



Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

- (c) Menu Berita, menyediakan berita-berita terkini tentang berita perpajakan dan berita ekonomi dan moneter. Ibu Susi selaku Kasi Pengelolaan Situs bagian Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Humas di Direktorat Jendral Pajak menyampaikan bahwa berita dan artikel terkait pajak itu sangat penting untuk segera diketahui oleh masyarakat umum, maka pihak pengelola akan selalu melakukan *update* setiap hari.

Gambar III.4
Halaman Menu Berita Perpajakan



Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

(d) 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. Pihak pengelola situs melakukan update ini seminggu sekali, hal tersebut disampaikan langsung oleh Ibu Susi pada saat dilakukan wawancara.

Gambar III.5
Halaman Menu Kurs pajak

The screenshot shows the website of the Directorate General of Taxation (Ditjen Pajak) in Indonesia. The page is titled 'Kurs Pajak' and features a table of exchange rates. A red circle highlights the 'Kurs Pajak' menu item in the left sidebar. Below the table, there is a notice regarding the validity of the exchange rates and a link to the Ministry of Finance website.

| Kurs Pajak | Nilai |
|--------------------------------|-----------|
| Dollar Amerika Serikat (USD) | 12,501.00 |
| Dollar Australia (AUD) | 8,166.90 |
| Dollar Brunei Darussalam (BND) | 8,252.25 |

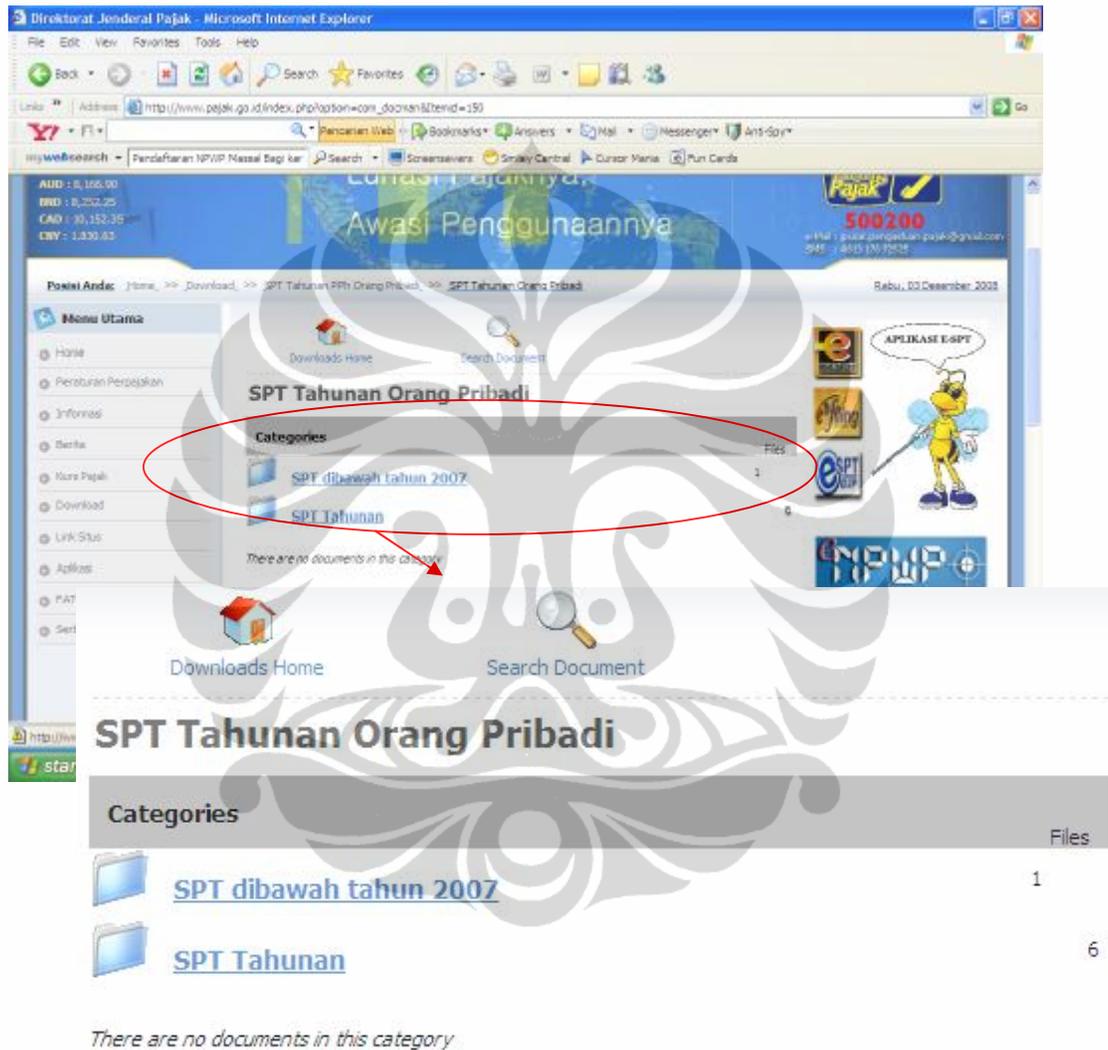
Kurs Pajak yang berlaku dari **01-12-2008 s/d 07-12-2008** berdasarkan **Keputusan Menteri Keuangan. Nomor : 794/KM.1/2008** Bila di situs ini terlambat update silahkan mengunjungi situs www.depkeu.go.id atau www.beacukai.go.id

Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

(e) Download, warga maupun masyarakat dapat mendownload petunjuk pengisian dan form SPT tahunan pph orang pribadi, SPT tahunan pph badan, SPT tahunan pph pasal 21, spt masa pph, spt masa ppn, bukti

potong, daftar bukti potong, laporan dan informasi lain yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Gambar III.6
Halaman Menu Download

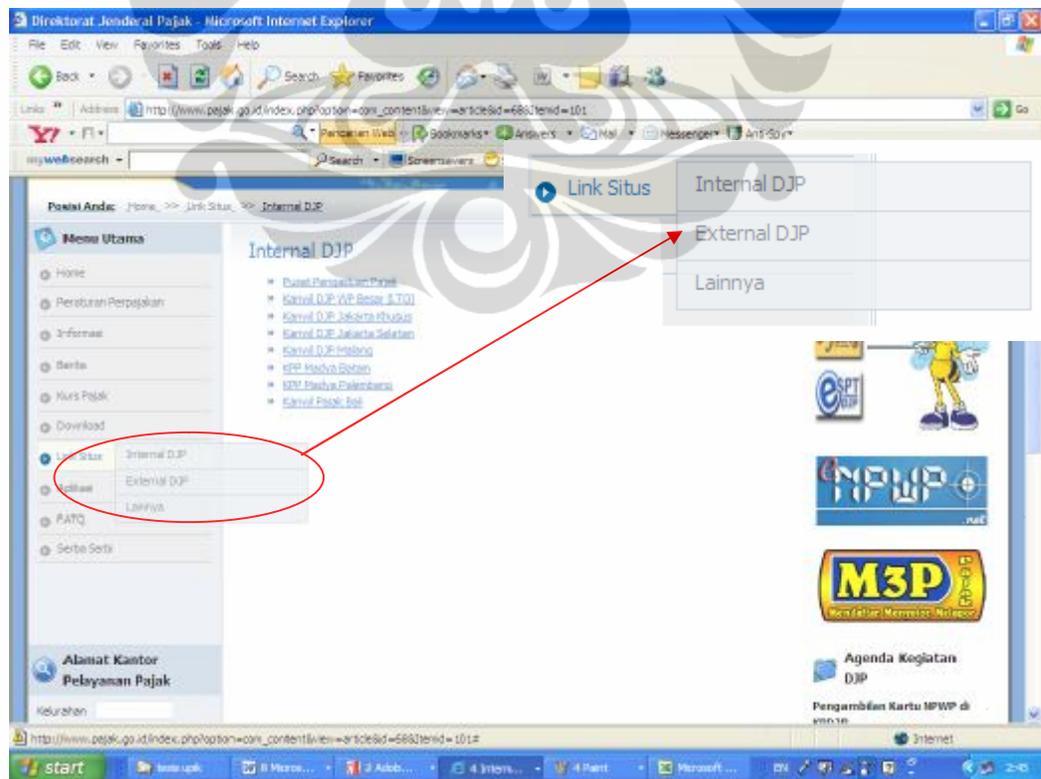


Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

- (f) Link situs, merupakan fasilitas yang disediakan agar warga masyarakat dapat mengakses situs yang terkait dengan perpajakan dapat diklik pada menu Internal Direktorat Jendral Pajak. Pada menu Internal Direktorat Jendral Pajak warga/ pengguna bisa langsung meng-klik link yang tersedia yaitu Pusat Pengaduan Pajak, Kanwil Direktorat Jendral Pajak WP Besar/ LTO, Kanwil Direktorat Jendral Pajak Jakarta Khusus, Kanwil

Direktorat Jendral Pajak Jakarta Selatan, Kanwil Direktorat Jendral Pajak Malang, KPP Madya Batam, KPP Madya Palembang dan Kanwil Pajak Bali. Untuk akses ke situs pemerintahan yang lain dapat dipilih menu link Eksternal Direktorat Jendral Pajak yang terdiri dari Departemen Keuangan Republik Indonesia, Sekretariat Pengadilan pajak, Ditjen Beacukai, Bapertarum, BPPK, Fiskal, Depdagri, Deplu, PU, Depkominfo, Nakertrans, BPPT, Depkes, Bappenas, Postel, Dephut, Depsos, Indonesia, Depag, Depkumham, BPK dan Badan Pengembangan Ekspor Nasional. Link situs diluar pemerintahan juga tersedia namun masih terkait dengan perpajakan maupun fasilitas yang menunjang penggunaan internet bagi warga masyarakat, seperti google, yahoo, detik, pajak pribadi, info pajak, kompas, danny darussalam, pegadaian, *Observation & Research Of Taxation (Ortax)*, *Internal Revenue Service (IRS)*, ATO dan NTA.

Gambar III.7
Halaman Menu Link Situs



Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

(g) Aplikasi, yang disediakan adalah *e-regitration*, *e-filling* dan *e-SPT* dan eNPWP. *E-registration*, Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara *Online* (atau *e-Registration*) adalah sistem aplikasi sebagai bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan kantor Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak. Hasil dari wawancara dengan pengelola situs pajak Ibu Susi menyampaikan bahwa aplikasi *e-regitration* dan *e-filling* tidak dikelola secara langsung oleh pihak pengelola situs. Situs pajak hanya memberikan akses untuk menggunakan aplikasi tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi tersebut resmi dari Direktorat Jendral Pajak. *E-filling* belum dapat dipergunakan secara langsung. Wajib pajak harus mempunyai e-FIN sebelum menggunakan e-Filling. Proses untuk mendapatkan e-FIN wajib pajak masih harus melakukan proses secara manual. Alur pembuatan e-FIN dapat dilihat pada Gambar III.9.

BAB III

GAMBARAN UMUM

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA SITUS PAJAK.GO.ID

III.1 Sistem *E-Government* pada Situs Pajak.go.id

Pengembangan *e-government* dilakukan melalui penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi adalah dengan menggunakan suatu teknologi untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data secara elektronik sehingga dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan komputer dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Teknologi informasi yang sangat cepat, tepat dan akurat ini dipandang tepat oleh Direktorat Jendral Pajak dalam upayanya untuk mencapai target program kerja yang telah dijelaskan pada rincian cetak biru (*blue print*) kebijakan Direktorat Jendral Pajak tahun 2001 sampai dengan tahun 2010. Implementasi yang telah dikembangkan adalah situs pajak.go.id. Berikut ini detail cetak biru 2001-2010⁴⁸ :

1. Tahun 2001: Konsolidasi Internal dan Penyisiran (*Canvassing*)
 - 1.1. Konsolidasi
 - 1.1.1. Pembinaan dan pendidikan sumber daya manusia;
 - 1.1.2. Penerapan *reward* dan *punishment*;
 - 1.1.3. Pembinaan mental *attitude* sumber daya manusia;
 - 1.1.4. Peningkatan sarana dan prasarana computer;

⁴⁸ Kep-178/PJ./2004 Tentang Cetak Biru Kebijakan Direktorat Jendral Pajak tahun 2001 sampai dengan 2010

Gambar III.8
Proses Pembuatan e-FIN

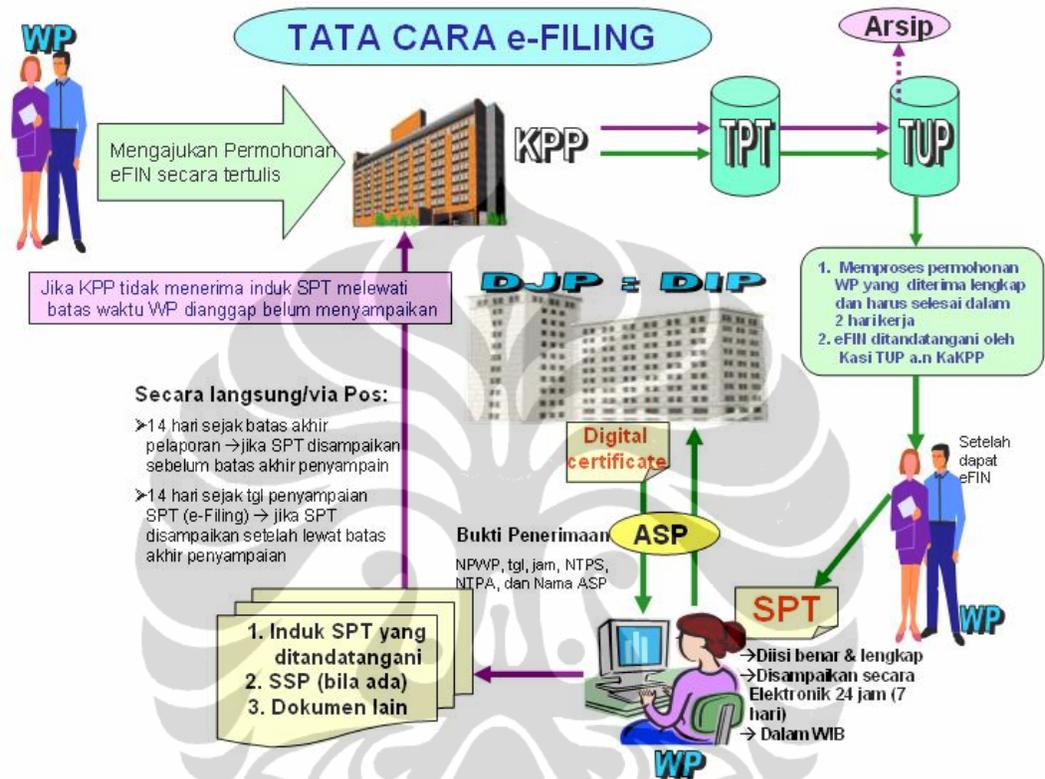


Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

Proses selanjutnya setelah dilakukan pembuatan e-FIN maka wajib pajak sudah dapat menggunakan fasilitas *e-filling* yang ada pada situs pajak.goo.id. *E-filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem on-line dan real time. Application Service Provider (ASP) adalah Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik ke Direktorat Jendral Pajak. ASP yang telah ditunjuk Direktorat Jendral Pajak sampai saat ini adalah:

1. <http://www.pajakku.com>
2. <http://www.laporpajak.com>
3. <http://www.layananpajak.com>
4. <http://www.spt.co.id>

Gambar III.9
Tata Cara e-Filing



Sumber: www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 21 November 2008

Elektronik SPT atau disebut e-SPT adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. E-SPT mempunyai fungsi yang sama dengan e-filing sama-sama untuk melaporkan SPT. E-SPT digunakan untuk yang lampirannya berlembar-lembar, biasanya yang menggunakan e-SPT ini adalah perusahaan yang mempunyai banyak transaksi dengan menggunakan faktur pajak. Kelebihan e-SPT⁵² :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket.
2. Data Perpajakan Terorganisasi dengan baik

⁵² www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 20 november 2008

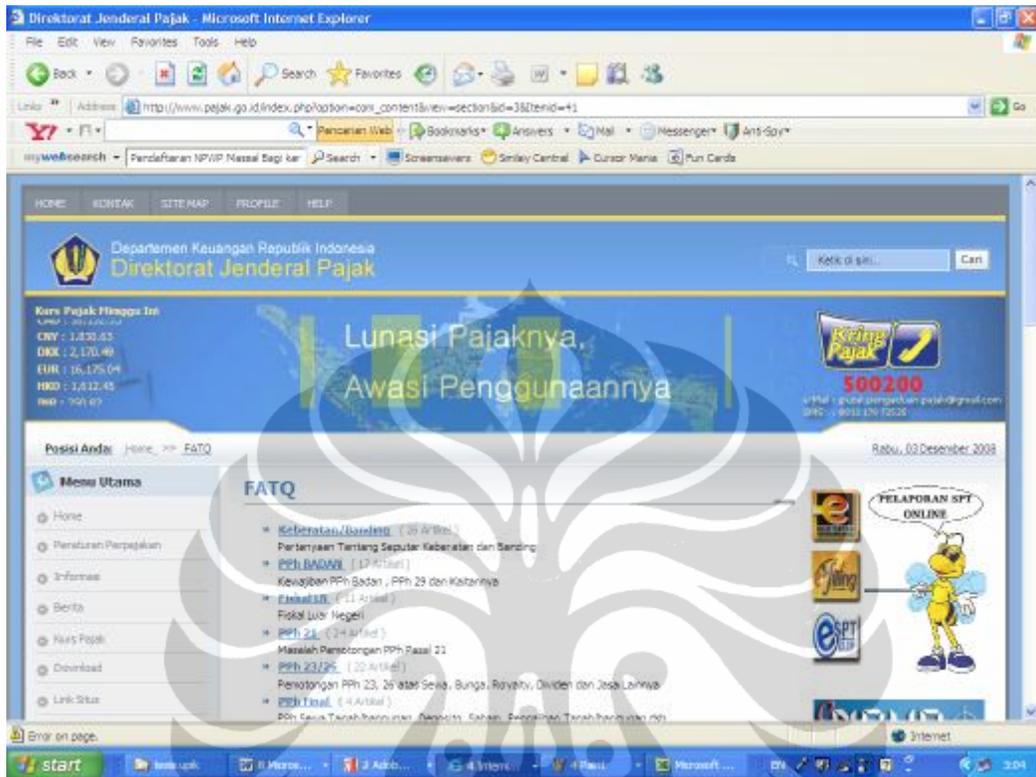
3. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer
5. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak
6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
7. Menghindari pemborosan penggunaan kertas
8. berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

Elektronik NPWP atau disebut e-NPWP adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak yang digunakan untuk pendaftaran NPWP masal bagi karyawan perusahaan.

- (h) FATQ, para pengunjung dapat memperoleh informasi-informasi penting yang dirangkum untuk kemudahan warganya untuk mendapatkan informasi-informasi pertanyaan-pertanyaan yang sama, yang telah diajukan warga masyarakat/ wajib pajak ke Direktorat Jendral Pajak.



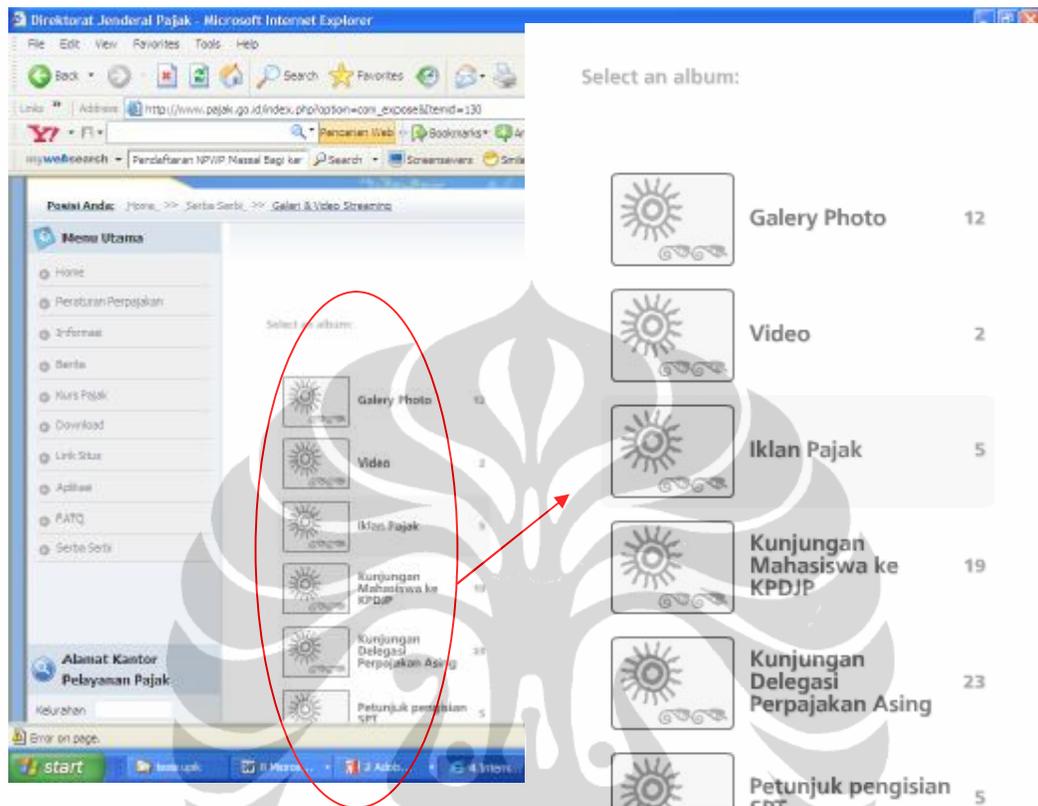
Gambar III.10
Halaman Menu FATQ



Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

- (i) Serba serbi, fasilitas yang disediakan bagi warga masyarakat untuk dapat melihat hasil kegiatan dari Direktorat Jendral Pajak seperti galeri & video streaming yang berisi foto-foto kegiatan dan video iklan pajak. Serba-serbi juga menyediakan menu untuk melihat agenda kegiatan yang dijadwalkan oleh Direktorat Jendral Pajak serta menu siaran pers.

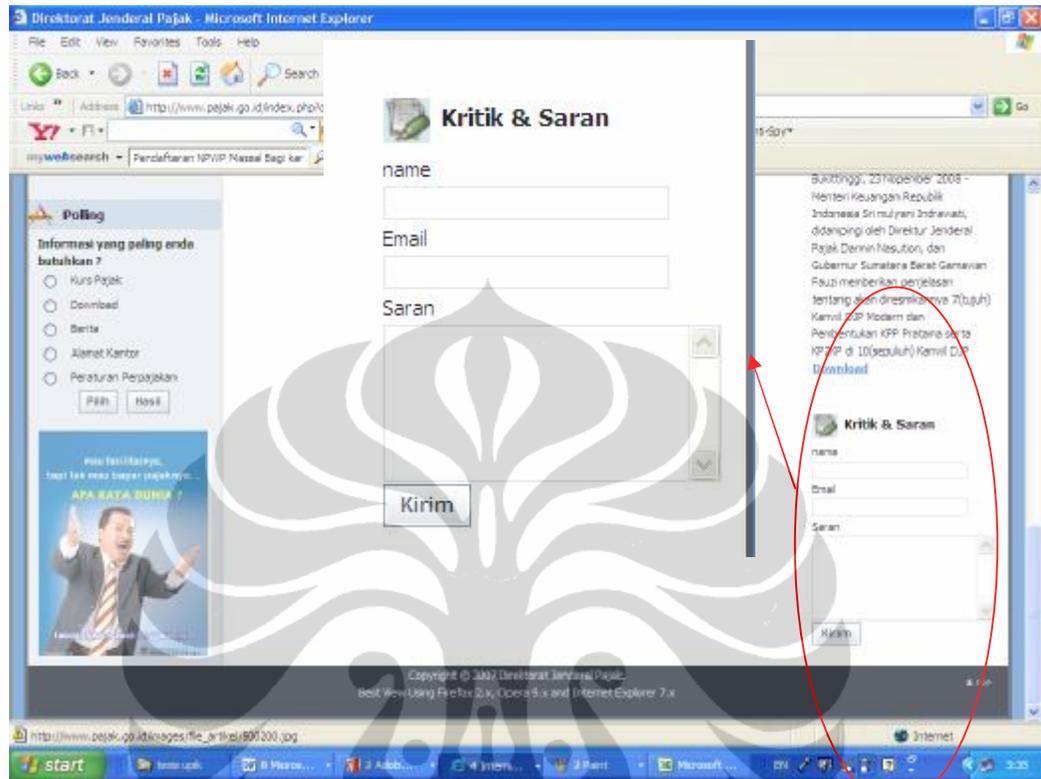
Gambar III.11
Halaman Menu Serba Serbi



Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

- (j) Situs www.pajak.go.id juga dilengkapi dengan fasilitas pemberian komentar, kritik dan saran serta pengaduan yang dapat dilakukan dengan mengirim *e-mail* ataupun melalui telepon yang telah disediakan.

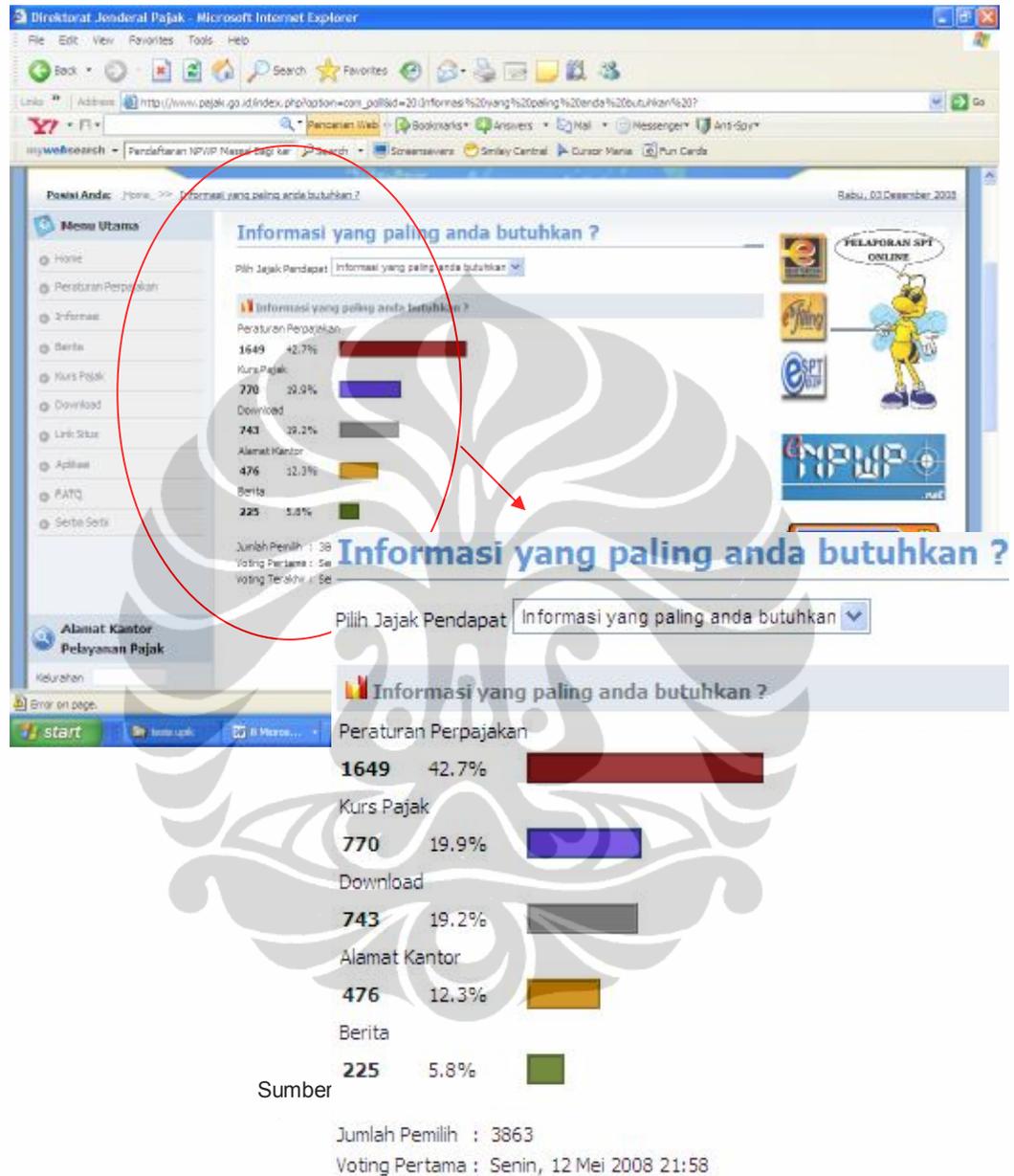
Gambar III.12
Halaman Fasilitas Kritik dan Saran



Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

- (k) Fasilitas polling merupakan salah satu alat layanan e-CRM yang dapat digunakan untuk mengetahui keinginan wajib pajak/ warga masyarakat.

Gambar III.13
Halaman Fasilitas Polling



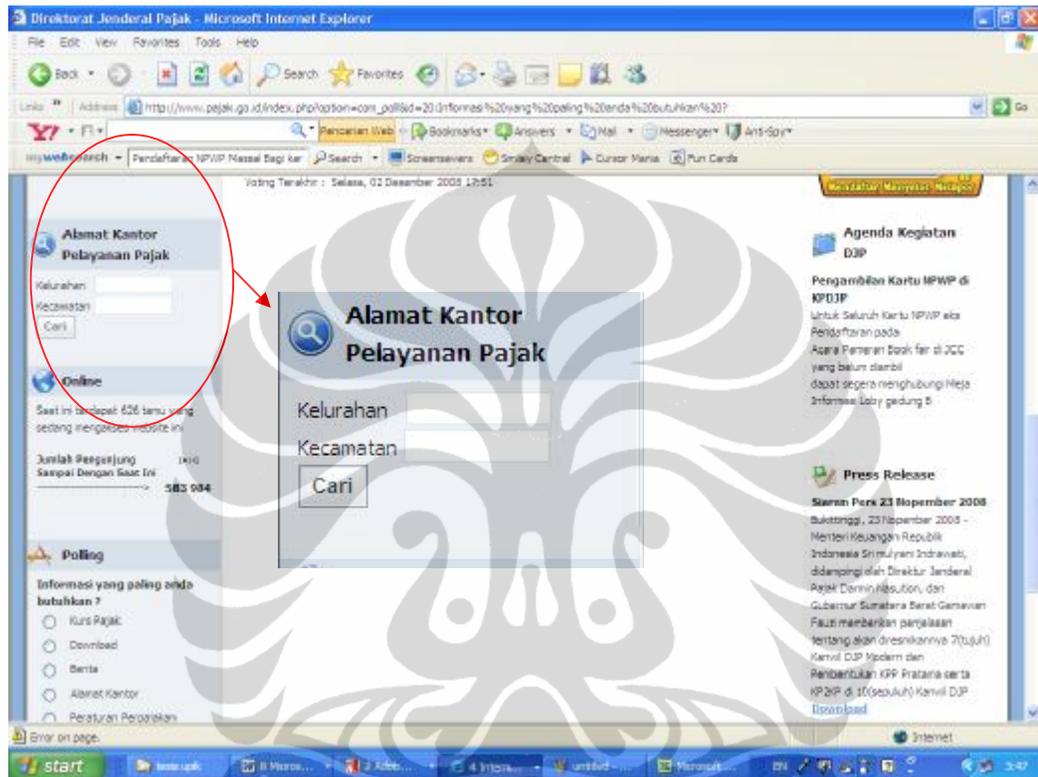
Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

- (l) Fasilitas pencarian alamat kantor pajak, merupakan salah satu alat e-CRM yang pencarian yang memudahkan pengguna untuk disediakan untuk mempermudah wajib pajak/ warga masyarakat untuk mengetahui lokasi kantor-kantor pajak yang dibutuhkan oleh warga masyarakat.

Banyaknya jumlah kantor pajak di Indonesia fasilitas ini akan mempercepat pencarian alamat tersebut.

Gambar III.14

Halaman Fasilitas Pencarian Alamat Kantor Pajak

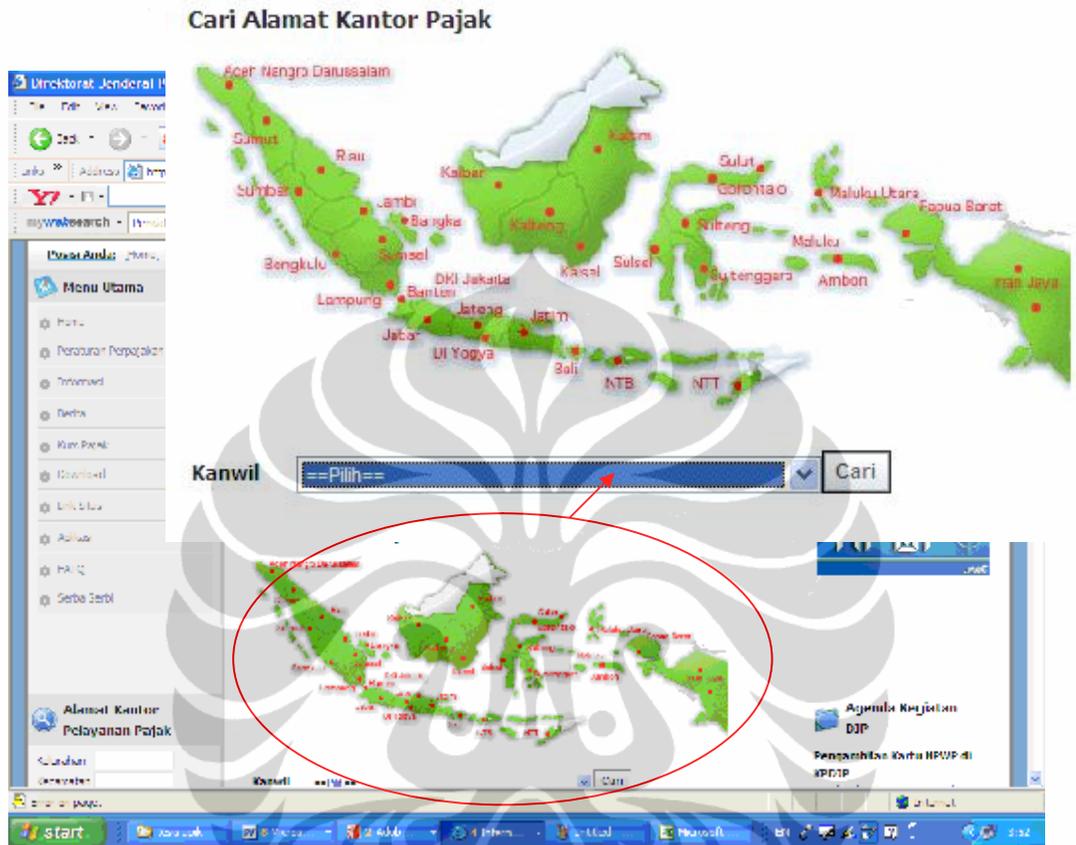


Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

Pengunjung diberi kemudahan untuk fasilitas pencarian alamat kantor Pelayanan Pajak yang tersedia langsung pada bagian *frame*. Pengunjung akan dengan mudah melakukan pencarian alamat kantor pajak tanpa harus masuk ke menu kontak pada *header* meskipun pengunjung berada pada halaman sudah berpindah-pindah halaman. Pihak pengelola mendesain ini untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna sebagai salah satu wujud *Customer Relationship Management*. Pencarian alamat kantor pajak juga dapat diakses melalui menu kontak di bagian *header*.

Gambar III.15

Halaman Kontak & Pencarian Alamat Kantor Pajak



Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

Warga masyarakat juga bisa mendapatkan informasi-informasi perpajakan secara *online*. Hal tersebut menunjukkan bahwa Direktorat Jendral Pajak telah berusaha untuk mencapai tujuan reformasi perpajakan yaitu⁵³ :

1. Melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak sebagai sumber aliran dana untuk mengisi kas negara.
2. Menekan terjadinya penyelundupan pajak oleh wajib pajak.
3. Meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya.
4. Menerapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, *responsibility*, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja

⁵³ Sony dan Rahayu, *Perpajakan Konsep Teori dan Isu*, Jakarta, Kencana Perdana Media Group, 2006

instansi pajak sekaligus publikasi jelasnya penggunaan pengeluaran dana pajak.

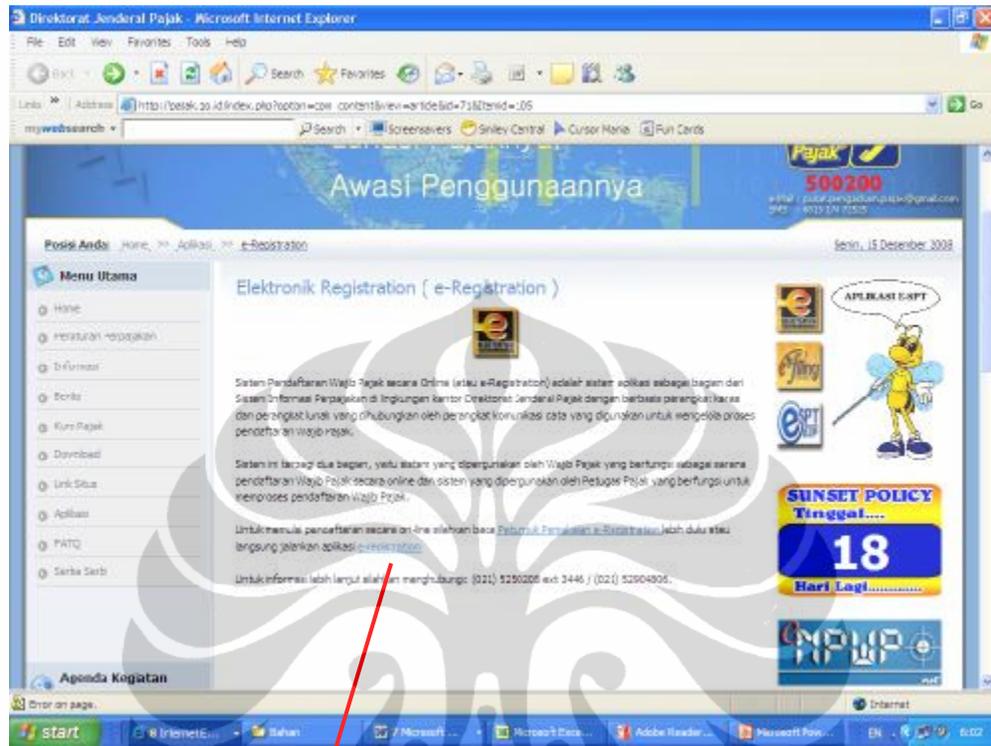
5. Meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi pajak, baik kepada fiskus maupun kepada wajib pajak.

Penerapan reformasi perpajakan dengan melalui situs pajak.go.id diharapkan dapat tercapai menciptakan sistem administrasi yang prosesnya mudah, cepat dan aman. *E-registration* disediakan untuk warga masyarakat agar dapat memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, yaitu dengan melalui fasilitas yang tersedia :

1. Warga masyarakat dapat mendaftarkan diri sebagai wajib pajak melalui *e-registration* untuk yang perorangan, dan untuk perusahaan dapat menggunakan fasilitas e-NPWP.
2. Wajib pajak dapat menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang yang dapat dilakukan dengan menggunakan fasilitas aplikasi yang ditawarkan melalui situs sehingga mempermudah perhitungan pajak.
3. Wajib pajak dapat menyetor pajak tersebut ke bank persepsi, yaitu melalui fasilitas *e-payment* yang dapat dilakukan secara *online* dan *real time*. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT dengan benar, yaitu dengan menggunakan fasilitas *e-filling*.

Gambar III.16

Halaman Informasi dan Link Layanan E-registrasi



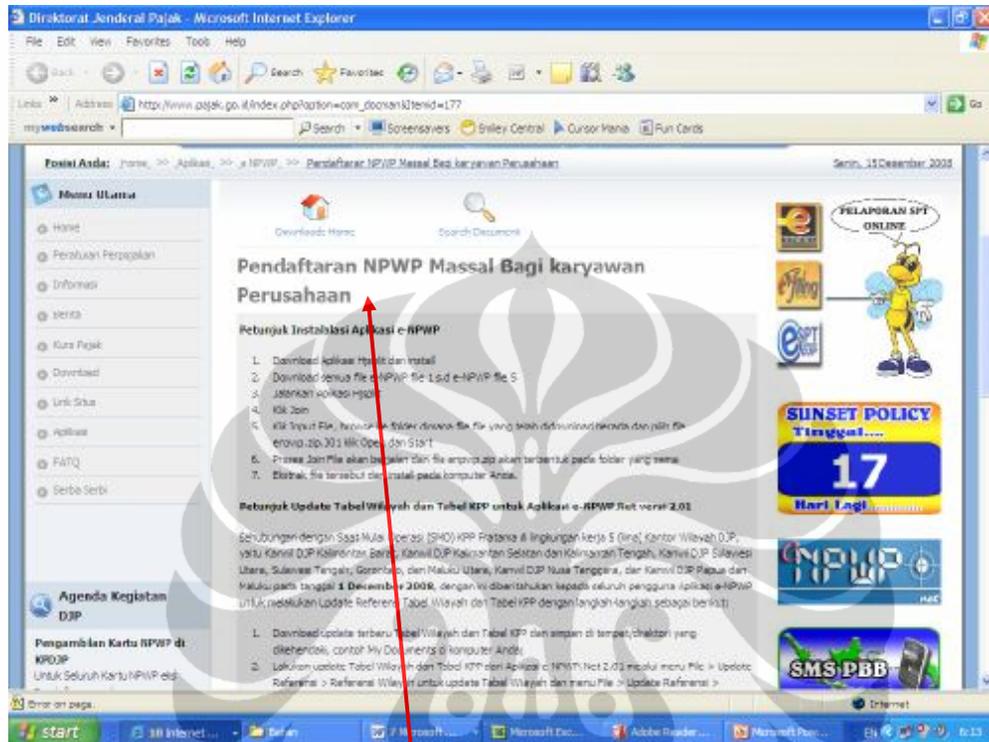
Untuk memulai pendaftaran secara on-line silahkan langsung jalankan aplikasi [e-registration](#)

Untuk informasi lebih lanjut silahkan menghubungi

Sumber : www.pajak.go.id, diunduh pada tanggal 09 November 2008

Pengelola situs pajak.go.id telah melakukan langkah yang tepat untuk meningkatkan wajib pajak dengan memberikan kemudahan fasilitas bagi perusahaan agar karyawan perusahaan tersebut yang belum memiliki NPWP dapat didaftarkan secara kolektif melalui aplikasi yang dapat didownload pada fitur e-NPWP. Pada halaman ini pengunjung bisa mendapatkan informasi dan layanan terkait dengan pendaftaran semua karyawan yang belum memiliki NPWP untuk mendapatkan NPWP secara *online*.

Gambar III.17
Halaman Informasi dan Link Layanan e-NPWP



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

Pada halaman ini pengunjung bisa mendapatkan informasi dan layanan terkait dengan pendaftaran bagi karyawan-karyawan perusahaan yang belum memiliki NPWP. Layanan eNPWP dikelola oleh perusahaan untuk mendata karyawannya mendaftar menjadi wajib pajak secara *online*.

Layanan ini merupakan layanan transaksi yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak bagi warga masyarakat untuk memberikan kemudahan bagi warga masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang tertib. Direktorat Jendral Pajak berusaha untuk memberikan layanan ini agar dapat membantu warga masyarakat dan *stakeholders* dalam memenuhi kebutuhannya terkait dengan pelayanan yang ditawarkan melalui situs, menunjang pencapaian visi, misi, tujuan dan objektif dari pemerintah terkait, menggalang hubungan atau relasi yang kuat dengan para pengunjung situs, menarik perhatian calon pengunjung agar berminat menjadi warga masyarakat yang setia mengakses situs, menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi warga masyarakat, menghemat waktu dan biaya warga masyarakat dalam bertransaksi untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan dan memperkuat tingkat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis.

Menu-menu dan fasilitas yang terdapat pada situs pajak.go.id dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi tentang pelaksanaan penyelesaian kewajiban perpajakan bagi warga masyarakat. Informasi dan aplikasi yang telah disediakan tersebut sebagai sarana resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak.