

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik serta kinerja birokrasi menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). *E-government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang telematika (Telekomunikasi Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi.¹ *E-government* juga wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda dikantor-kantor pemerintahan. Layanan informasi dan administrasi publik merupakan salah satu area dimana internet dapat digunakan sebagai sarana akses bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan dan menciptakan hubungan masyarakat dengan pemerintah secara lebih mudah dan transparan.

Tahun 2003 pemerintah telah mengeluarkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* melalui Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 yang menjadi kerangka hukum bagi seluruh kebijakan teknis operasional bidang *e-government*.² Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 lebih mengarahkan kepada pengembangan *e-government* untuk pencapaian 4 (empat) tujuan, yaitu³ :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik,
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha,
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat,
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan.

¹ Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang telematika (Telekomunikasi Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi, 2001

² Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijaksanaan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, 2003

³ Ibid

Direktorat Jenderal Pajak telah meletakkan dasar pembangunan sistem perpajakan yang lebih baik pada implementasi *e-government*, yaitu dengan menerapkan pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik, pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha dan pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat seperti dengan dimulainya wajib pajak menilai aset dan penerimaan dapat dikenai pajak, penyederhanaan pengisian formulir serta penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk kemudahan layanan dan reformasi administrasi perpajakan yang dapat mengurangi kontak antara wajib pajak dengan petugas pajak.

KEP-178/PJ./2004 tentang cetak biru kebijakan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2001 sampai dengan 2010, berisi tentang tujuan, sasaran, penyusunan strategi, pelaksanaan program, fokus kegiatan serta langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh setiap unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.⁴ Tujuan dan sasaran yang telah dijelaskan didalam KEP-178/PJ./2004 yang digunakan sebagai pedoman maka Direktorat Jenderal Pajak mulai menjalankan cetak biru pada tahun 2001 sampai dengan 2010, diantaranya fokus pengembangan ditahun 2002 adalah membangun sistem *online* yang *real time* seperti *e-registration*, *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 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 Jenderal Pajak diantaranya situs www.pajak.go.id yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang terkait dengan perpajakan, yaitu dibangunnya *e-payment* dengan melibatkan Direktorat Perbendaharaan Negara dan juga sektor swasta seperti bank. Layanan pembayaran pajak secara *online* dan *real time* seperti melalui *delivery channel* ATM, pendaftaran NPWP secara *online*, dan lain-lain.

⁴ Kep-178/PJ./2004 tentang cetak biru kebijakan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2001 sampai dengan 2010, 2004

Pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II tentang membangun *e-government*, Rahardjo menyampaikan manfaat *e-government* bagi masyarakat dan pemerintah. Manfaat *e-government* tersebut adalah⁵ :

1. Peningkatan aksesibilitas terhadap sumber informasi dan layanan pemerintah yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun, sepanjang terhubung dengan jaringan internet.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah dan pelaku bisnis dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Informasi yang tercukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien.

Situs pajak.go.id pada pelaksanaannya masih sering ditemui berbagai kendala yang dihadapi oleh warga masyarakat/ wajib pajak. Warga masyarakat masih banyak yang mengeuhkan fasilitas proses pendaftaran NPWP secara elektronik yang telah resmi dibuka pada bulan Februari 2007.⁶ Masyarakat yang telah mendaftar akan mendapatkan nomor NPWP sementara, tetapi ada satu kewajiban lain, yakni menyerahkan formulir pendaftaran yang berisi NPWP tersebut ke kantor pelayanan pajak (KPP) secara fisik paling lambat 30 hari sejak pendaftaran elektronik tersebut.

Proses pembuatan NPWP melalui *e-registration* pada situs www.pajak.go.id yang telah dilakukan oleh Kompas adalah pembuatan NPWP yang seharusnya dapat dilakukan dalam waktu beberapa jam harus menunggu hampir sepanjang tahun. Pada awal proses pendaftarannya menggunakan jalur yang digembar-gemborkan sebagai cara tercepat, yakni *e-registration*, atau pendaftaran secara elektronik melalui situs web Direktorat Jendral Pajak, www.pajak.go.id.⁷

⁵ Makalah "Membangun *e-Governement*" dari Website [www. Geocities.com/seminartsc](http://www.Geocities.com/seminartsc) diunduh pada tanggal 1 Februari 2008

⁶ Basuki, Orin, Artikel "NPWP Baru, Apa Kabar" dari Website www.infopajak.com/berita/070108kcm.htm diunduh pada tanggal 10 November 2008

⁷ *Ibid*

Permasalahan lain dari situs www.pajak.go.id adalah masih kurangnya keamanan data-data registrasi wajib pajak yang dapat dilihat oleh pihak yang tidak memiliki kepentingan. Keamanan data tersebut seharusnya hanya dapat dilihat oleh pihak yang berkepentingan sebagai pendaftar NPWP. Ray Abduh, Kamis (16/10/2008), mengungkapkan adanya kelemahan pada salah satu aplikasi *online* terkait NPWP yang tautannya tersedia di situs www.pajak.go.id. Seperti didemonstrasikan oleh Abduh, celah itu memungkinkan pihak manapun untuk melihat data-data registrasi wajib pajak. Ini termasuk nomor telepon, nomor Kartu Tanda Penduduk, alamat lengkap hingga jenis usaha wajib pajak.⁸ Selain permasalahan *performancy* situs [pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), masih adanya isu tentang jumlah peminat pembayaran pajak bumi dan bangunan atau PBB secara elektronik yang dilaporkan masih minim. Hingga Juli 2008 jumlah pembayar PBB melalui *internet banking*, anjungan tunai mandiri, atau layanan telepon perbankan masih mencapai 737.413 pembayaran dengan nilai Rp 423,278 miliar.⁹

Penyempurnaan situs www.pajak.go.id terus dilakukan sebagai salah satu wujud implementasi *e-government* agar dapat mengurangi *compliance cost*, misalnya biaya waktu untuk datang ke kantor pajak, biaya yang harus dikeluarkan langsung untuk naik kendaraan menuju kantor pajak. Situs ini juga berfungsi sebagai sarana resmi Direktorat Jendral Pajak untuk dapat menyediakan layanan, informasi kepada masyarakat umum.

Wajib pajak melalui situs pajak dapat melakukan kegiatan administrasi perpajakan seperti menyampaikan SPT melalui *e-Filing*, mendapatkan informasi tentang tata cara pembayaran pajak dan sebagainya. Implementasi *e-government* yang digunakan secara tepat, maka akan dapat menciptakan administrasi yang informatif, cepat dan transparan serta mampu meningkatkan perekonomian pemerintah. Pemerintah Indonesia sudah saatnya mulai menerapkan dan meningkatkan sistem administrasi yang modern lebih terbuka dan lebih mementingkan kepentingan warga masyarakat.

⁸ KB Tech, Artikel "Celah Situs Pajak.go.id" dari website www.kilasberita.com/kb-tech/43-internet/8316-celah-di-situs-pajakgoid diunduh pada tanggal 10 November 2008

⁹ Ichwan Alif, Artikel "Peminat Pembayaran PBB Elektronik Masih Minim" dari website www.kompas.com, diunduh pada tanggal 15 November 2008

I.2. Pokok Permasalahan

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas dan permasalahan yang terjadi pada implementasi *e-government* di Direktorat Jendral Pajak, maka ruang lingkup penelitian dilakukan untuk mengetahui lebih mendalam tentang tingkat kematangan implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id. Pokok permasalahan tesis dirinci menjadi pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana tingkat *service maturity* implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id ?
2. Bagaimana tingkat *delivery maturity* implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id ?
3. Bagaimana tingkat *overall maturity* implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id ?

I.3. Tujuan Penelitian

Guna mencari dan mengumpulkan data dan fakta yang diperlukan untuk mencari solusi dari pokok permasalahan diatas, peneliti melakukan penelitian dengan tujuan :

1. Menganalisis tingkat *service maturity* implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id.
2. Menganalisis tingkat *delivery maturity* implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id.
3. Menganalisis tingkat *overall maturity* implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id.

I.4. Signifikansi Penelitian

1. Signifikansi Akademis :
Penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kematangan *e-government* pada situs [pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana studi dibidang teknologi informasi dan bidang administrasi pemerintahan.

2. Signifikansi Praktis :

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan kepada Direktorat Jendral Pajak bagian pengelola situs pajak.go.id untuk dapat meningkatkan layanan administrasi melalui *e-government* secara lebih efektif dan efisien kepada publik, wajib pajak maupun fiskus.

I.5. Sistematika Penelitian

Penyusunan tesis ini disusun secara berurutan guna mempermudah dalam pembahasan serta memahami tesis ini. Penyusunan penulisan terdiri dari 6 (enam) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

- BAB I** **PENDAHULUAN**
Bab ini merupakan pendahuluan yang menyajikan gambaran materi tesis, yang terdiri dari latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penelitian tesis.
- BAB II** **TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN**
Pada bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang menjadi landasan pemikiran penelitian dan pada bab ini juga berisi pembahasan mengenai pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, batasan ruang lingkup penelitian dan teknik analisis data.
- BAB III** **IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI DIREKTORAT JENDRAL PAJAK PADA SITUS WWW.PAJAK.GO.ID**
Pada bab ini menjelaskan implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id.
- BAB IV** **ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI DIREKTORAT JENDRAL PAJAK PADA SITUS www.pajak.go.id**
Pada bab ini berisi analisa temuan studi yang membahas tingkat kematangan situs www.pajak.go.id dan pengaruhnya terhadap layanan publik, khususnya wajib pajak serta sistem administrasi pajak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi simpulan penulis selama melakukan penelitian dan juga saran penulis terhadap perkembangan *e-government* pada situs www.pajak.go.id.

