



**KUALITAS PELAYANAN PELAPORAN SPT TAHUNAN PAJAK  
BERBASIS *E-GOVERNMENT* DENGAN MENGGUNAKAN *E-FILLING*  
(STUDI KASUS KARYAWAN UNIVERSITAS JEMBER)**

*Quality of reporting service of e-government based annual tax by using e-filling*

**SKRIPSI**

Oleh

**Adinda Vicky Dwi Anggraeni**

**NIM 130910201015**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

SKRIPSI TIDAK BOLEH DIKUTIP



**KUALITAS PELAYANAN PELAPORAN SPT TAHUNAN PAJAK  
BERBASIS *E-GOVERNMENT* DENGAN MENGGUNAKAN *E-FILLING*  
(STUDI KASUS KARYAWAN UNIVERSITAS JEMBER)**

*Quality of reporting service of e-government based annual tax by using e-filling*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan program studi Ilmu Administrasi Negara  
dan mencapai gelar sarjana sosial

Oleh

**Adinda Vicky Dwi Anggraeni**

**NIM 130910201015**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

SKRIPSI TIDAK BOLEH DIKUTIP

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas hidup ini pahit, manis, luka, bahagia, dan segalanya. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda Sugiarsih, Ayahanda Sukritno Utomo dan keluarga besar yang selalu memberi dukungan tiada henti,
2. Guru-guru sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan,
3. Almater tercinta Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember

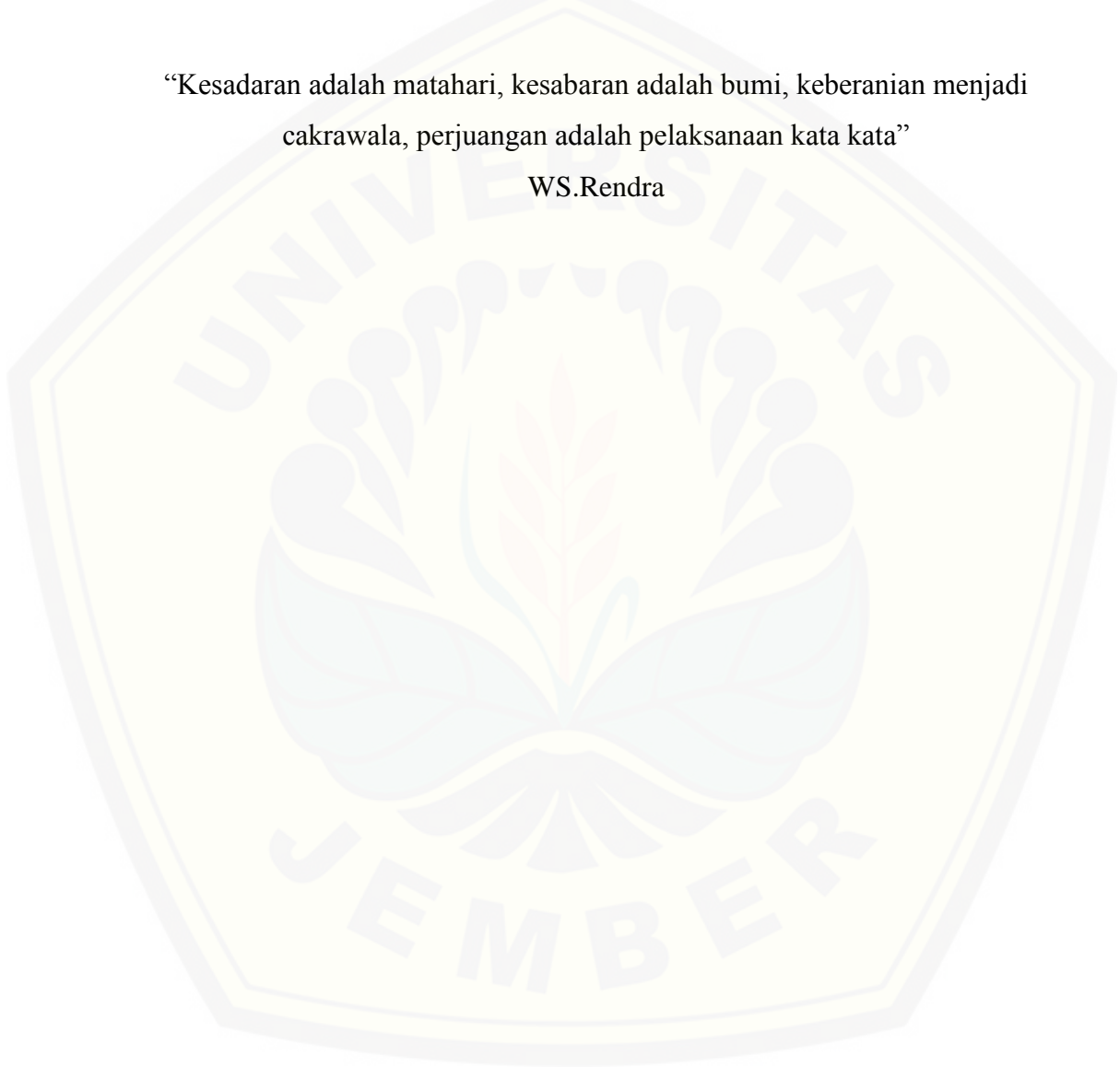
**HALAMAN MOTTO**

“ Anda mungkin bisa menunda, tapi waktu tidak menunggu”

Benjamin franklin

“Kesadaran adalah matahari, kesabaran adalah bumi, keberanian menjadi cakrawala, perjuangan adalah pelaksanaan kata kata”

WS.Rendra



**HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Vicky Dwi Anggraeni

NIM : 130910201015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan Pajak Berbasis E-Government Dengan Menggunakan E-Filling ( studi kasus karyawan Universitas Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 juni 2019

Yang menyatakan,

Adinda Vicky Dwi Anggraeni

NIM 130910201015

**HALAMAN PEMBIMBINGAN**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PELAPORAN SPT TAHUNAN PAJAK  
BERBASIS *E-GOVERNMENT* DENGAN MENGGUNAKAN *E-FILLING*  
(STUDI KASUS KARYAWAN UNIVERSITAS JEMBER)**

Oleh

**Adinda Vicky Dwi Anggraeni**

**NIM 130910201015**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Hermanto Rohman S.Sos, MPA

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan Pajak Berbasis *E-Government* Dengan Menggunakan *E-Filling* (Studi Kasus Karyawan Universitas Jember)” karya Adinda Vicky Dwi Anggraeni telah diuji dan disahkan pada :

hari,tanggal : Senin , 29 Juli 2019

tempat : Ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas jember

Tim Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris

Dr.Sutomo,MSi  
NIP. 196503121991031003

Hermanto Rohman,S.Sos,MPA  
NIP. 197903032005011001

Anggota I

Anggota II

Rachmat Hidayat,S.Sos,MPA.,Ph.D  
NIP. 198103222005011001

Tree Setiawan P,SAP,MPA  
NIP. 199010032015041001

Mengesahkan,

Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Drs. Hadi Prayitno,M.Kes  
NIP. 196106081988021001



## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan Pajak Berbasis E-Government Dengan Menggunakan E-Filing (Studi Kasus Karyawan Universitas Jember);** Adinda Vicky Dwi Anggraeni 130910201015; 2019: 121 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas e-government melalui sistem *e-filing* yang di gagas oleh direktorat jenderal pajak. Saat ini peningkatan kualitas khususnya dibidang pelayanan public menjadi sebuah isu yang sang cukup penting. Tingginya tuntutan masyarakat yang semakin modern akibat perkembangan teknologi yang berkembang sangat cepat. Dalam kualitas pelayanan semakin besar, sedangkan pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum mengalami perkembangan yang berarti.

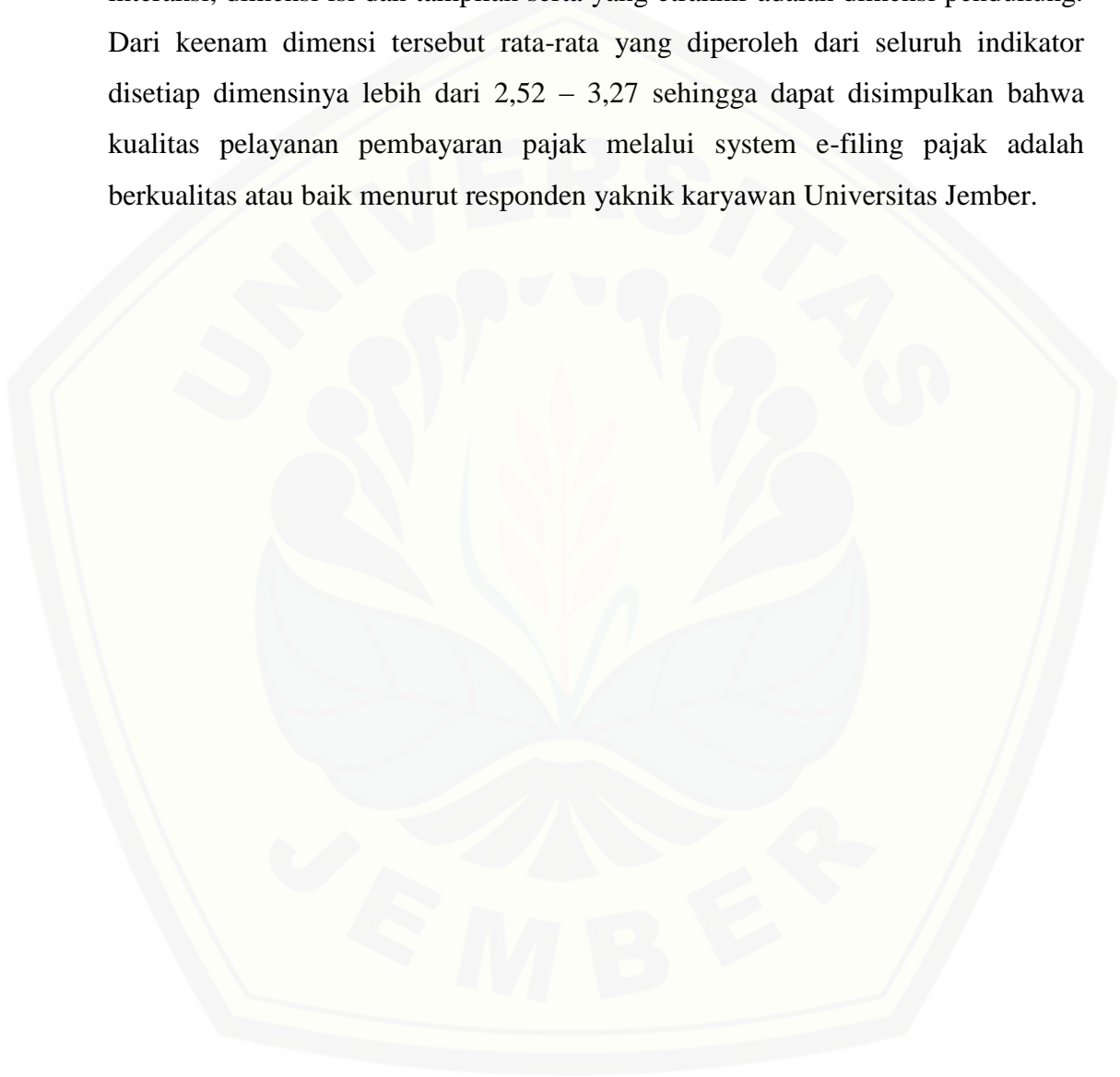
Dengan adanya perkembangan *e-government* yang semakin maju dan canggih yang ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk senantiasa menyesuaikan diri dan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat tersebut, kini DJP telah melakukan penerapan *e-government* pada sistem-sistem pelayanan perpajakan yang ada, salah satunya adalah *e-filing*.

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan tentang Pelaporan SPT Tahunan Pajak Berbasis E-Government Dengan Menggunakan E-Filing (Studi Kasus Karyawan Universitas Jember). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder bersumber dari data KPP Pratama Jember, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan *e-government* melalui e-filing pajak pada kantor KPP Pratama Jember adalah memiliki kualitas baik



berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarakan kepada para wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jember yang dalam penelitian ini berfokus pada karyawan Universitas Jember. Berdasarkan enam dimensi yang digunakan yakni dimensi kemudahan, kepercayaan, dimensi kehandalan, dimensi fungsi dan interaksi, dimensi isi dan tampilan serta yang terakhir adalah dimensi pendukung. Dari keenam dimensi tersebut rata-rata yang diperoleh dari seluruh indikator disetiap dimensinya lebih dari 2,52 – 3,27 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak melalui system e-filing pajak adalah berkualitas atau baik menurut responden yakni karyawan Universitas Jember.



## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan *E-Government* Melalui *E-Filling* Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
3. Dr. Sutomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
4. Dr. Anastasia Murdyastuti M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan juga Bapak Hermanto Rohman S.Sos,MPA selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. M. Hadi Makmur, S.sos, MAP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Dosen-dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
7. Bapak Mulyono selaku operator Program studi Ilmu Administrasi Negara
8. Ibunda Sugiarah dan ayahanda Sukritno Utomo tercinta yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini;
9. Kakak dading dan mbak novita terima kasih telah mendukungku selama ini;
10. Seluruh responden yang telah membantu penulis menghimpun data terkait Kualitas Pelaporan Pelayanan SPT tahunan pajak berbasis e-government

dengan menggunakan e-filing yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;

11. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2013 serta teman-temanku konsentrasi Manajemen Publik 2013. Terima kasih telah memberikan ruang diskusi dan belajar bersama selama ini;
12. Sahabat-sahabat saya yang selama ini mendukung penyusunan skripsi syarifah, debi, mega, firman, rian, andre, rido, afida dan lain lain;
13. Sahabat yang sejak smp hingga kuliah selalu mensupport dalam hal penyusunan skripsi lova, laila, ditya, agung dan fitri semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT;
14. Lelaki yang selalu mendukung dan berada disampingku dari SMA hingga sekarang terima kasih banyak;
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang berkepentingan kedepannya.

Jember, 30 juni 2019

Yang menyatakan,

Adinda Vicky Dwi Anggraeni

NIM 130910201015

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Administrasi Publik.....</b>	<b>14</b>
2.1.1 <i>Old Public Management</i> .....	16
2.1.2 <i>New Public Management</i> .....	17
2.1.3 <i>New Public Service</i> .....	18
<b>2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....</b>	<b>20</b>
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	20
2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	21
2.2.3 Azas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	24

<b>2.3 Elektronik Government</b> .....	<b>26</b>
<b>2.4 E-Govqual</b> .....	<b>33</b>
<b>2.5 Sistem E-Filling Pajak</b> .....	<b>36</b>
2.5.1 Pengertian Sistem <i>E-Filling</i> Pajak.....	36
2.5.2 Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> Pajak .....	38
2.5.3 Dasar Hukum <i>E-Filling</i> Pajak .....	39
2.5.4 Wajib Pajak.....	39
<b>2.6 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>40</b>
<b>2.7 Kerangka Konseptual</b> .....	<b>40</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	<b>44</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>44</b>
<b>3.3 Jenis Dan Sumber Data</b> .....	<b>45</b>
<b>3.4 Populasi Dan Sampel</b> .....	<b>45</b>
<b>3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data</b> .....	<b>47</b>
<b>3.6 Definisi Operasional</b> .....	<b>48</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data</b> .....	<b>50</b>
<b>BAB 4 PEMBAHASAN</b> .....	<b>52</b>
<b>4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian</b> .....	<b>52</b>
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Jember .....	52
4.1.2 KPP Pratama Kabupaten Jember .....	54
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	<b>59</b>
4.2.1 Gambaran Pelayanan <i>E-filling</i> pada KPP Pratama Jember.....	60
4.2.2 Metode Analisis Deskriptif .....	65
4.2.3 Karakteristik Responden .....	66
4.2.4 Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i> Melalui <i>E-filling</i> di KPP Pratama Jember .....	69
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	<b>114</b>
<b>4.4 Keuntungan dan Hambatan dari Penggunaan Aplikasi <i>E-Filling</i></b> . 121	
<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	<b>123</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>123</b>

5.2 Saran .....	124
DAFTAR PUSTAKA .....	125
LAMPIRAN .....	





**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Target Realisasi <i>E-Filing</i> & Jumlah WP Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jember.....	8
Tabel 1.2 Keluhan dalam Penggunaan E-filing pajak.....	11
Tabel 2.1 Dimensi Atribut E-Govqual Jember.....	33
Tabel 2.2 Skala Dimensi E-Govqual Final.....	34
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 4.1 Wajib Pajak Badan Dan Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Jember.....	64
Tabel 4.2 Target Dan Realisasi <i>E-Filing</i> tahun 2018.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	68
Tabel 4.6 Struktur <i>Website</i> yang Mudah Dipahami dan Dimengerti.....	71
Tabel 4.7 URL yang Mudah Diingat oleh Para Wajib Pajak.....	73
Tabel 4.8 Fungsi Pencarian yang Disesuaikan.....	74
Tabel 4.9 Peta Situs Yang Mudah Dimengerti.....	75
Tabel 4.10 Kemampuan Untuk Menyesuaikan dan Personalisasi Informasi.....	76
Tabel 4.11 Konfigurasi <i>Link</i> dengan Mesin Pencari Pelaporan SPT yang Tepat Waktu.....	77
Tabel 4.12 Menjaga kerahasiaan.....	79
Tabel 4.13 Tidak berbagi informasi dengan orang lain.....	80
Tabel 4.14 Penggunaan data pribadi.....	81
Tabel 4.15 Mengamankan pengarsipan data pribadi.....	82
Tabel 4.16 Menyediakan persetujuan tertulis.....	83



Tabel 4.17	Prosedur ussername dan password.....	84
Tabel 4.18	Akses Internet Terjangkau Bagi Masyarakat Umum.....	85
Tabel 4.19	kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat.....	86
Tabel 4.20	Pelayanan Tepat Waktu.....	87
Tabel 4.21	Kecepatan Transaksi.....	88
Tabel 4.22	Kecocokan Sistem Browser dengan yang Digunakan oleh Masyarakat.....	89
Tabel 4.23	Format respon yang memadai.....	90
Tabel 4.24	Perhitungan otomatis.....	91
Tabel 4.25	Adanya bantuan <i>Online</i> dalam formulir.....	92
Tabel 4.26	Penggunaan kembali informasi masyarakat.....	93
Tabel 4.27	Gambar harus dalam warna, grafis, animasi, dan ukuran halaman web.....	94
Tabel 4.28	Informasi harus jelas dan mudah dimengerti.....	95
Tabel 4.29	Kelengkapan data dan informasi.....	96
Tabel 4.30	Formulir ringkas dan mudah untuk diselesaikan.....	97
Tabel 4.31	Pedoman yang user friendly.....	98
Tabel 4.32	Pertanyaan yang sering diajukan.....	99
Tabel 4.33	Platform diskusi.....	100
Tabel 4.34	Fasilitas pelacakan transaksi.....	101
Tabel 4.35	Detail kontak lengkap.....	102
Tabel 4.36	Rekapitulasi Dimensi Kemudahan Penggunaan.....	111
Tabel 4.37	Rekapitulasi Dimensi Kepercayaan.....	112
Tabel 4.38	Rekapitulasi dimensi kehandalan.....	113
Tabel 4.39	Rekapitulasi dimensi Fungsi dari interaksi formulir.....	114
Tabel 4.40	Rekapitulasi dimensi Isi dan tampilan informasi.....	115
Tabel 4.41	Rekapitulasi dimensi Pendukung.....	116

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tampilan <i>website</i> KPP Pratama Jember.....	5
Gambar 2.1 Gambar Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i> .....	30
Gambar 2.2 Gambar Dimensi E-Govqual.....	32
Gambar 2.3 SPT Tahunan Dengan Online Pajak.....	36
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Jember .....	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Jember.....	56
Gambar 4.3 Wajib Pajak Orang Pribadi tahun 2010-2014 .....	60
Gambar 4.4 Wajib Pajak Badan tahun 2010-2014.....	60
Gambar 4.5 Selisih Target Penerimaan Pajak dan Realisasi Penerimaan.....	61
Gambar 4.6 Bagan Alur Pengisian <i>E-Filing</i> .....	63
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	68
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
Gambar 4.10 Indikator Struktur <i>Website</i> yang Mudah Dipahami dan Dimengerti .....	72
Gambar 4.11 Indikator URL yang Mudah Diingat oleh Para Wajib Pajak .....	73
Gambar 4.12 URL untuk mengakses e-filing .....	74
Gambar 4.13 Indikator Fungsi Pencarian yang Disesuaikan .....	75
Gambar 4.14 Indikator Peta Situs Yang Mudah Dimengerti .....	77
Gambar 4.15 Indikator Kemampuan untuk Menyesuaikan dan Personalisasi Informasi.....	78
Gambar 4.16 Indikator Konfigurasi <i>Link</i> dengan Mesin Pencari Pelaporan SPT yang Tepat Waktu.....	79
Gambar 4.17 Menjaga kerahasiaan .....	81
Gambar 4.18 indikator tidak berbagi informasi dengan orang lain .....	82
Gambar 4.19 Indikator Penggunaan data pribadi.....	84
Gambar 4.20 Indikator Mengamankan pengarsipan data pribadi .....	85

Gambar 4.21 Prosedur username dan password.....	86
Gambar 4.22 System Username Dan Password.....	87
Gambar 4.23 indikator Menyediakan persetujuan tertulis .....	88
Gambar 4.24 Indikator Akses Internet Terjangkau Bagi Masyarakat Umum ....	90
Gambar 4.25 Indikator Kemampuan Untuk Melakukan Layanan Yang Dijanjikan Secara Akurat.....	91
Gambar 4.26 Indikator Pelayanan Tepat Waktu .....	93
Gambar 4.27 Indikator Kecepatan Transaksi.....	94
Gambar 4.28 Indikator Kecocokan Sistem Browser dengan yang Digunakan oleh Masyarakat.....	95
Gambar 4.29 Indikator Format respon yang memadai.....	97
Gambar 4.30 Indikator Perhitungan otomatis .....	98
Gambar 4.31 Perhitungan Pajak Secara Otomatis .....	99
Gambar 4.32 Indikator Adanya bantuan <i>Online</i> dalam formulir .....	100
Gambar 4.33 Indikator Penggunaan kembali informasi masyarakat .....	101
Gambar 4.34 Indikator Gambar harus dalam warna, grafis, animasi, dan ukuran halaman web .....	102
Gambar 4.35 Tampilan website e-filing disertai animasi dan gambar.....	103
Gambar 4.36 Indikator Informasi harus jelas dan mudah dimengerti.....	104
Gambar 4.37 Indikator Kelengkapan data dan informasi .....	105
Gambar 4.38 Indikator Formulir ringkas dan mudah untuk diselesaikan.....	106
Gambar 4.39 Indikator Pedoman yang user friendly .....	108
Gambar 4.40 Indikator Pertanyaan yang sering diajukan .....	109
Gambar 4.41 Indikator Platform diskusi.....	110
Gambar 4.42 Indikator Fasilitas pelacakan transaksi.....	111
Gambar 4.43 Bukti Pembayaran Elektronik .....	112
Gambar 4.44 Indikator Detail kontak lengkap.....	113

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas e-government melalui sistem *e-filling* yang di gagas oleh direktorat jenderal pajak. Menurut Siagian (2008:7), Administrasi Negara merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Dalam usaha untuk mencapai tujuan suatu negara, Rasyid (2000:59) menjelaskan pemerintah memiliki tugas pokok yang diringkas menjadi tiga fungsi hakiki, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Keberhasilan seseorang dalam memimpin pemerintahan harus diukur dari kemampuannya mengemban tiga fungsi yang hakiki tersebut.

Salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat

sebagai pelanggan. Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah adalah pelayanan pembayaran pajak. Lembaga yang ditunjuk untuk mengelola pajak dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah salah satu direktorat jenderal yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis dibidang perpajakan. Adanya tuntutan terkait peningkatan penerimaan pajak, mendorong Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Saat ini peningkatan kualitas khususnya dibidang pelayanan public menjadi sebuah isu yang sang cukup penting. Tingginya tuntutan masyarakat yang semakin modern akibat perkembangan teknologi yang berkembang sangat cepat. Dalam kualitas pelayanan semakin besar, sedangkan pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum mengalami perkembangan yang berarti. Pelayanan public yang terjadi saat ini masih terkesan lambat, berbelit-belit dan mahal. Masih muncul banyak masalah dalam memberikan pelayanan public yang merupakan tugas dasar pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Pada dasarnya masyarakat menuntut untuk diberikan pelayanan yang berkualitas namun pada kenyataannya masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang prima dari para abdi pemerintah .

Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut untuk memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai subjek yang harus dipenuhi, pelayanan publik ini harus memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Pada era modern pemerintah harus mengikuti perkembangan yang ada juga mampu melayani dan ikut berkembang sehingga



semua tuntutan terpenuhi, pemerintah perlu melakukan berbagai inovasi khususnya terhadap pelayanan publik.

Disaat penyelenggaraan pemerintahan Indonesia sedang mengalami penurunan terhadap efektivitas pelayanan kepada publik, bukan menjadi rahasia umum apabila berurusan dengan birokrasi pemerintahan yang didalamnya berbelit-belit, sangat lambat, pungutan liar, pelayanan kurang baik. Healy dan Robinson dalam Widodo (2001:64) menyatakan konsep *good governance* muncul dan populer di Indonesia. *Good governance* banyak diartikan sebuah pemerintahan yang baik yang juga bermakna akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan keterbukaan. Dalam pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan public, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan *public* (publik/umum).

Pada era kemajuan IPTEK yang terus-menerus telah berkembang, salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi adalah pelayanan publik. Disini pemerintah mencoba memanfaatkan perkembangan iptek ini untuk memberikan kemudahan dibidang pelayanan urusan bisnis serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan yang selama ini dilakukan oleh para aparat secara manual namun tidak memenuhi harapan masyarakat.

Seperti yang kita ketahui bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki kantor operasional lebih dari 500 unit dan jumlah pegawai lebih dari 32.000 orang yang tersebar di seluruh nusantara. Sumber daya yang ada tersebut diberdayakan untuk melaksanakan pengamanan penerimaan pajak yang beban setiap tahunnya semakin berat. Unit KPP sendiri mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak.

*Electronic Government (e-Government)* di Indonesia sudah diperkenalkan dan dimulai inisiatifnya melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* yang menyatakan bahwa Pengembangan *Electronic Government (E-Gov)* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Selain itu juga *e-Government* bertujuan untuk mendukung pemerintahan

yang baik (*good governance*). Sesuai dengan strategi nasional pengembangan pemerintahan elektronik di Indonesia, pemerintahan elektronik harus mengarah pada empat hal (Anwar dkk, 2004), yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik (*web Presence*).
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha (*interaction*).
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara (*transaction*).
4. Pembentukan system manajemen dan proses kerja (*transformation*).

*E-government* merupakan sebuah langkah awal perubahan menuju perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan, terutama dalam hal pelaksanaan penyebaran informasi dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yang tadinya dilakukan secara manual kini dengan adanya *e-government* dapat dilakukan dengan media elektronik sehingga dapat mempermudah proses pelayanan yang dilakukan. Namun, sangat disayangkan bahwa dalam pelaksanaannya masih banyak pengelola *e-government* yang masih kurang memahami *e-government* dan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam berbagai pengembangannya.

Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menggunakan prinsip *self assessment system*, yang artinya dibutuhkan peran aktif serta partisipasi positif Wajib Pajak dalam menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri besarnya pajak yang terutang, serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat dimana Wajib Pajak terdaftar. Namun seringkali masalah yang selalu dihadapi Wajib Pajak dalam proses penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah bentuk formulir yang seringkali berubah dan karena panjangnya antrian pada saat melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menyusun dan melaporkan SPT tersebut.

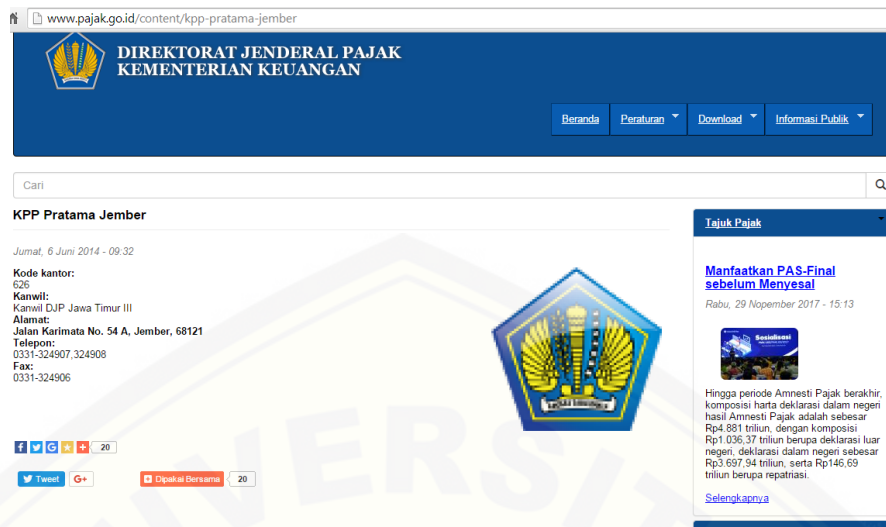
Menurut Pasal 2 dalam UU KUP, SPT adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut



ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Secara garis besar aktivitas yang dilakukan penulis adalah membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan Pajak Penghasilan. Pelaporan pajak dapat disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di mana Wajib Pajak terdaftar. Salah satu kewajiban wajib pajak adalah melakukan pelaporan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kewajiban tersebut salah satunya adalah melaporkan SPT Tahunan.

Birokrasi yang cukup rumit pada saat Wajib Pajak ingin melakukan perpanjangan jangka waktu pelaporan SPT juga kerap memicu Wajib Pajak dalam mengeluhkan sistem perpanjangan jangka waktu pelaporan sebelumnya, yakni sistem secara manual yang mengharuskan wajib pajak bertemu dengan *Account Representative* untuk mengkonsultasikan permohonan perpanjangan jangka waktu pelaporan SPT. Konsultasi dengan *Account Representative* seperti ini seringkali membuat Wajib Pajak merasa kurang nyaman, tentu saja hal ini berdampak pada rendahnya kepuasan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT.

Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-government* adalah Direktorat Jenderal Pajak yang dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Hal itu dimaksudkan untuk melakukan berbagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi dalam bidang pelayanan perpajakan. Berbagai aktivitas pelayanan yang dilakukan diberbagai bidang/seksi di KPP Pratama Jember sebagian besar telah dilakukan dengan menggunakan penerapan *e-government*. Salah satunya adalah Website Direktorat Jenderal Pajak dengan domain [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) merupakan salah satu bentuk nyata bahwa instansi ini sudah menerapkan *e-government*. Website merupakan suatu media sumber informasi yang dapat masyarakat gunakan untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Berikut merupakan tampilan dari website tersebut:



Gambar 1.1 Tampilan *website* KPP Pratama Jember  
Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Dengan adanya perkembangan *e-government* yang semakin maju dan canggih yang ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk senantiasa menyesuaikan diri dan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat tersebut, kini DJP telah melakukan penerapan *e-government* pada sistem-sistem pelayanan perpajakan yang ada, salah satunya adalah *e-filling*.

Adapun *e-filling* dapat berupa Surat Pemberitahuan Masa atau SPT Tahunan yang berbentuk elektronik dengan media komputer. Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT dengan *e-filling* harus memenuhi syarat sebagai berikut seperti memiliki *Electronic Filling Identification Number* (eFIN), dan memperoleh sertifikat (*digital certificate*) dari Direktorat Jenderal Pajak. *Electronic Filling Identification Number* (eFIN) adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filling*). Dengan cara *e-filling* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan aman. Setiap SPT pajak yang dikirimkan akan di-*encrypted* sehingga terjamin kerahasiaannya.

Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT pajak tersebut.

Permasalahan yang terjadi dalam penyampaian SPT selama ini adalah antrian penyampaian SPT dari wajib pajak yang memasuki jatuh tempo pelaporan dan petugas perekaman data SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang jumlahnya terbatas sehingga proses perekaman menjadi lambat dan bahkan menjadi tunggakan perekaman. Guna peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), KPP Pratama Jember kini telah mengembangkan *e-filling* untuk memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melakukan penyampaian SPT. Diharapkan dengan sistem ini perekaman data di KPP dapat dilakukan dengan cepat, akurat dan nyaman karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dalam 24 Jam sehari dan 7 hari seminggu.

Wajib Pajak setiap tahunnya selalu mengalami perubahan. Hal tersebut menandakan bahwa jumlah Wajib Pajak yang memiliki kewajiban pajak selalu mengalami perubahan, peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Oleh karena itu, dengan adanya berbagai perubahan jumlah Wajib Pajak yang tak menentu, hal ini dapat menentukan mengenai seberapa besar jumlah penggunaan dan pemanfaatan berbagai media pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, terutama pelayanan perpajakan dengan media elektronik dengan sistem *e-Registration*, *eSPT* dan *e-filling*.

Pajak sebagai sumber utama penerimaan negara perlu terus ditingkatkan sehingga pembangunan nasional dan program yang direncanakan oleh pemerintah dapat terlaksana dengan baik. Pengumpulan dana dari sektor pajak harus ditekankan kepada Wajib Pajak orang pribadi maupun badan, supaya wajib pajak tersebut tidak melalaikan kewajibannya membayar pajak. Disamping itu negara mempunyai cara untuk mengatur penerimaan dari sektor pajak dengan cara sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajak terhutang ke kas negara (*self assessment*).

Peran serta masyarakat sebagai Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak dan melaporkan surat pemberitahuan pajak (SPT) baik itu SPT

Masa maupun SPT Tahunan sesuai ketentuan perundang undangan perpajakan sangat diharapkan, akan tetapi fakta di lapangan masih ditemukan banyak Wajib Pajak yang masih belum menyampaikan SPT khususnya SPT Tahunan dengan berbagai alasan wajib pajak, ketika AR (*Account Representative*) yang menaungi wilayah dimana wajib pajak tinggal memberikan surat himbauan atau teguran terhadap wajib pajak agar melaporkan SPTnya maka, barulah Wajib Pajak mau melaporkan SPTnya meskipun sudah melewati batas pelaporan yang telah ditentukan.

Wajib pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunannya maka sesuai Peraturan Undang Undang Perpajakan No.16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menjadi undang-undang dikenakan sanksi administrasi sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan dan Rp. 100.000 untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi. Penyampaian SPT melalui internet atau yang lebih dikenal dengan *e-filling* ini merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkannya, karena wajib pajak tidak perlu datang secara langsung dan mengantri untuk melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik disebutkan juga pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filling*) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP). Dalam hal ini memiliki program yaitu *e-filling*. *E- Filling* adalah sistem elektronik *Online* yang saat ini masih sangat aktif digunakan oleh direktorat jenderal pajak sebagai media pelayanan perpajakan kepada masyarakat dan merupakan sistem pelayanan perpajakan yang masih sering banyak digunakan dan dijadikan sebagai pilihan oleh para wajib pajak didalam melakukan kegiatan perpajakannya, terutama dalam proses pendaftaran NPWP dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan.



Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki Wajib Pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Wajib pajak mempunyai persepsi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang akan diterimanya. Persepsi ini seringkali berbeda dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Kepuasan Wajib Pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) kepada wajib pajaknya. Secara umum kepuasan dan ketidakpuasan tersebut merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja atau kualitas pelayanan yang dirasakan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dalam bidang perajakan.

Salah satu Kantor Pelayanan Pajak ada di Kabupaten Jember, yaitu KPP Pratama Jember. Berikut data target dan jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jember berdasarkan basis data Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2012 s.d 2013 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Target, Realisasi *e-filling* dan Jumlah WP Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jember 2014

Tahun	Jumlah WP OP	Penyampaian SPT Manual OP	Target SPT <i>e-filling</i>	Penyampaian SPT <i>e-filling</i> OP	Prosentase <i>e-filling</i> (%)
2012	93.400	44685	80	90	0,17%
2013	101.214	53589	3400	4201	0,07%
Jumlah	194.614	98274	3480	4291	

Sumber : Seksi PDI Dan Seksi Pelayanan KPP Pratama Jember 2018

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun jumlah Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Jember semakin bertambah. Hal ini mengakibatkan beban pengarsipan dan waktu yang dibutuhkan untuk pengolahan SPT semakin lama dan tidak efisien, dan hal tersebut tidak diimbangi dengan pertumbuhan pegawai atau petugas pajak itu sendiri. Maka dari itulah Direktorat Jenderal Pajak melakukan suatu inovasi dalam hal penyampaian SPT guna mempermudah wajib pajak melaporkan SPT tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. KPP Pratama Jember selama 2 tahun terakhir sudah mulai menerapkan dan mensosialisasikan kepada Wajib Pajak utamanya Orang

Pribadi atau karyawan untuk melaporkan SPT Tahunannya. Hal ini di buktikan dengan target untuk pelaporan SPT melalui *e-filling* dan target yang telah di tetapkan mampu terealisasikan bahkan sedikit lebih banyak jumlah realisasi dibandingkan target yang ditentukan meskipun tidak semua Wajib Pajak menggunakan *e-filling* dalam pelaporannya.

Dari beberapa kantor pelayanan pemerintah yang membuat *e-government* sejalan dengan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, Direktorat Jendral Pajak merupakan salah satu diantaranya karena sebagai salah satu kantor pemerintahan pelayanan publik, kantor pemerintahan ini dituntut untuk melakukan pelayanan maksimal dan dapat memuaskan wajib pajaknya. Pelayanan yang di buat untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak berbasis *e-government* tersebut adalah dibuatnya sistem pelaporan SPT baik SPT Tahunan ataupun SPT Masa yang mejadi kewajiban seorang Wajib Pajak untuk melaporkannya. KPP Pratama merupakan bagian dari unit Direktorat Jendral Pajak yang melakukan pelayanan dibidang perpajakan.

Adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern. Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filling* karena sebagian Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang tata cara pelaporan SPT melalui *e-filling* dan kemampuan atau wawasan Wajib Pajak tentang teknologi informasi masih kurang. Selain itu, sosialisasi tentang *e-filling* kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal

Pajak (DJP). Dengan adanya *e-filling* ini diharapkan mampu memudahkan petugas pajak dalam hal pengelolaan dan sistem administrasi SPT.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawai yaitu Bapak Dendy (wawancara 31 Desember 2018) dalam pelaksanaan pelaporan SPT melalui sistem *e-filling* di KPP Pratama Jember masih ditemui beberapa permasalahan diantaranya adalah terlalu banyak wajib pajak yang datang ke KPP Pratama karena belum paham dengan sistem *e-filling*. Mereka masih bingung untuk melaporkan SPT secara *Online*. Sehingga masih membutuhkan bimbingan dan bantuan dari pegawai di KPP Pratama Jember. Selain itu kadang terjadi gangguan jaringan pada situs DJP *Online*. Hal ini dikarenakan banyak yang mengakses situs tersebut, sehingga lalu lintas data menjadi lambat dan jaringan menjadi terganggu.

Tabel 1.2 Keluhan dalam Penggunaan E-filling pajak

No	Keluhan
1	Jumlah SDM di KPP Pratama belum memadai untuk membantu semua wajib pajak saat mengisi SPT, sehingga harus menunggu dan bergaantian
2	Pada sistem jaringan masih mengalami eror.
3	Menjelang akhir masa pelaporan SPT <i>server</i> djponline sering <i>down</i>

Sumber: KPP Pratama Jember

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan sistem *e-filling pajak* terhadap kepuasan wajib pajak. Sehingga peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “kualitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan Pajak Berbasis E-Government dengan menggunakan E-Filling ( studi kasus karyawan universitas jember )”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah sangat penting bagi kegiatan penelitian karena dengan adanya perumusan masalah maka penelitian tidak akan meluas ke pokok bahasan



yang lain. Dalam melaksanakan penelitian ini, sebuah masalah harus dirumuskan sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman kerja, karena pelaksanaan penelitian ini didasarkan dari permasalahan yang ada sehingga menjadi jelas. Perumusan masalah menurut Sugiyono (2011:53) adalah pertanyaan yang jawabannya akan dicari melalui pengumpulan data. Perumusan masalah wajib ada pada setiap penelitian yang nantinya pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijawab dengan menggunakan data-data yang telah diteliti kebenarannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana kualitas pelayanan *pelaporan SPT Tahunan Pajak Berbasis E-Government dengan menggunakan E-Filling ( studi kasus karyawan universitas jember )*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan tertentu yang hendak dicapai. Tujuan penelitian merupakan hakekat mengapa penelitian tersebut dilakukan dan diperdalam lebih lanjut, yang tentu harus sesuai dengan perumusan masalah. Dari definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk “mendeskripsikan kualitas pelayanan *pelaporan SPT Tahunan Pajak Berbasis E-Government dengan menggunakan E-Filling ( studi kasus karyawan universitas jember )* “

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk memberikan sumbangan konseptual bagi penelitian sejenis dan akademika lainnya, khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- b. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan literatur maupun penelitian di bidang Administrasi Negara.

- c. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi serta ilmu pengetahuan kepada penulis dan pembaca mengenai Kualitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan pajak berbasis *e-government* dengan menggunakan *e-filling* di KPP Pratama Jember.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Jember diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan *E-Government* Melalui *E-filling* pada KPP Pratama Jember.
- b. Bagi pihak pembaca dan penulis diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pembayaran pajak dengan menggunakan sistem *e-filling* pajak.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Konsep dasar dalam penelitian berperan penting untuk membangun kerangka berpikir peneliti. Wardiyanta (2006: 9) menjelaskan bahwa dalam sebuah penelitian, konsep berfungsi untuk menghubungkan antara teori dan fakta atau antara abstraksi dengan realitas. Pengertian tentang konsep juga dijelaskan oleh Silalahi (2012: 112) bahwa konsep adalah abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau keadaan fenomena sosial tertentu. Berdasarkan definisi mengenai konsep tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep merupakan gambaran umum mengenai fenomena sosial yang terjadi yang dikonstruksi atas karakter-karakter mengenai suatu fenomena tertentu. Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai mendeskripsikan kualitas pelayanan *pelaporan SPT Tahunan Pajak Berbasis E-Government dengan menggunakan E-Filling ( studi kasus karyawan universitas jember )* adalah sebagai berikut:

1. Administrasi Publik
2. Pelayanan Publik
3. Kualitas pelayanan Publik
4. *E-Government*
5. *E-Govqual*
6. Sistem *E-filling* Pajak
7. Penelitian Terdahulu
8. Kerangka Konseptual

### 2.1 Administrasi Publik

Administrasi Publik, menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang

ditunjukkan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai disiplin suatu ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama bidang organisasi, sumberdaya, manusia dan keuangan.

Istilah *administration of public* menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur oleh pemerintah. Kemudian istilah *administration of public* menunjukkan konteks yang lebih maju dari pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Dalam konteks ini diasumsikan bahwa pemerintah lebih responsif atau lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Meskipun kebutuhan publik merupakan sasaran utama pemerintah, namun pemerintah berupaya memberdayakan publik.

Selanjutnya istilah *administration by public* merupakan suatu konsep yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat, lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat karena pemerintah memberi kesempatan untuk hal itu. Dalam hal ini kegiatan pemerintah lebih mengarah kepada “*empowerment*” yaitu pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat agar mampu mengatur hidupnya tanpa harus sepenuhnya tergantung terus-menerus kepada pemerintah. Akibatnya masyarakat dapat memiliki tingkat partisipasi yang tinggi, mulai dari penentuan kebutuhan sampai dengan pelaksanaan dan penilaian hasil, sementara pemerintah lebih memainkan perannya sebagai fasilitator, dan dapat memfokuskan diri pada urusan-urusan kenegaraan yang sifatnya strategis. Berbagai ulasan tersebut dapat dilihat dari perjalanan paradigma administrasi publik dari *Old Public Administration*, *New Public Administration*, dan *New Public Service*. Penelitian ini menggunakan paradigma *New Public Service*.

### 2.1.1 *Old Public Administration*

Paradigma ini menyarankan agar administrasi publik harus dipisahkan dari dunia politik (dikhotomi administrasi publik dengan politik). Negara terlalu memberi peluang bagi para administrator untuk mempraktekkan sistem *nepotisme* dan *spoils*. Untuk itu diharuskan adanya pemisahan antara dunia legislatif (politik) dengan dunia eksekutif, dimana para legislator hanya merumuskan kebijakan dan para administrator hanya mengeksekusi atau mengimplementasikan kebijakan. Sosok birokrasi dalam paradigma ini adalah sejalan dengan jiwa dan semangat bisnis. Menurut Wilson (dalam Keban 2014:244) menuntut agar para administrator publik selalu mengutamakan nilai efisiensi dan ekonomis sehingga harus diangkat berdasarkan kecocokan dan kecakapan dalam bekerja ketimbang keanggotaan atau kedudukan dalam suatu implikasi penting dalam pemerintahan yaitu bahwa prinsip-prinsip dalam dunia bisnis yang diprakarsai oleh Taylor pantas untuk diperhatikan. Metode keilmuan menurut Taylor harus diseleksi, dilatih dan dikembangkan secara ilmiah, dan didorong untuk bekerja sama dalam menyelesaikan berbagai masalah secara ilmiah, dan didorong untuk bekerja sama dalam menyelesaikan berbagai tugas pekerjaan sesuai prinsip-prinsip keilmuan. Dunia telah mengakui kebesaran Taylor dalam membangun prinsip manajemen yang profesional.

Max Weber juga mengajak untuk melaksanakan prinsip-prinsip Taylor. Menurut Weber ketika masyarakat berkembang semakin kompleks maka diperlukan suatu institusi yang rasional yaitu "birokrasi". Dalam birokrasi ini diatur perilaku yang tidak produktif tetapi juga loyal terhadap pimpinan dan organisasi. Perilaku yang "impersonal" dan "seklek" harus diterapkan. Dalam perkembangannya, doktrin OPA di atas menghadapi masalah. Misalnya, Weber yakin bahwa sosok organisasi birokrasi sangat ideal, padahal dalam perkembangannya bisa berubah sifatnya menjadi sangat kaku, bertele-tele, dan penuh *red-tape*. Taylor sangat yakin bahwa hanya ada satu cara terbaik (*one best way of doing the task*) untuk melakukan tugas, padahal dalam perkembangan jaman terdapat banyak cara lain untuk bekerja terbaik, hasil rekayasa teknologi dan ilmu pengetahuan (Taylor's fallacy). Demikian pula, Wilson cenderung



melihat dunia administrasi publik sebagai kegiatan yang tidak bersifat politis, padahal dalam kenyataannya bersifat politis (Wilson's fallacy).

Meski demikian, dari paradigma OPA ini dapat dipelajari bahwa untuk memabangun birokrasi diperlukan profesionalitas, penggunaan prinsip keilmuan, hubungan yang impersonal, penerapan aturan standartisasi secara tegas, sikap yang netral dan perilaku yang mendorong efisiensi dan efektifitas. Berbagai kritik muncul tersebut akhirnya melahirkan paradigma *New Public Management*.

### 2.1.2 *New Public Management*

Beberapa negara di Afrika telah mengambil manfaat dari NPM Polidano (dalam Keban 2014:246), di negara berkembang, NPM masih bersifat embrio dan coba-coba. Keberhasilan dari NPM sangat tergantung dari konteks dan karakteristik negara yang ditangani, kemampuan institusi, dan koteks dari institusi itu seperti iklim dan ideology manajemen yang dianut, sikap terhadap otoritas, hubungan sosial dan kelompok. Dalam perkembangannya NPM menui banyak kritik karena para elit birokrasi cenderung berkompetisi untuk memperjuangkan kepentingan dirinya daripada kepentingan umum, dan berkolaborasi untuk mencapainya. Apalagi teori dari NPM adalah *public choice* yang sangat didominasi oleh kepentingan pribadi sehingga konsep seperti *pulic spirit*, *public service*, dsb., terabaikan Kamensky (dalam Keban 2014:246). Hal tersebut tidak mendorong proses demokrasi. disamping itu, NPM tidak pernah ditunjuk untuk menangani pemerataan dan masalah keadilan sosial. Munculnya NPM telah mengancam nilai inti sektor publik yaitu *citizen self governance* dan fungsi administrator, bahkan jika tidak berhati-hati akan meningkatkan korupsi dan menciptakan orang miskin bau Haque (dalam Keban, 2014:247).

Hal penting yang dapat diambil dari NPM adalah pembangunan birokrasi harus memperhatikan mekanisme pasar, mendorong kompetisi dan kontrak untuk mencapai hasil, harus lebih responsive terhadap kebutuhan pelanggan, harus lebih bersifat mengarahkan dari pada menjalankan sendiri, harus melakukan deregulasi, memberdayakan para pelaksana agar lebih kreatif, dan menekankan budaya organisasi yang lebih fleksibel, inovatif, berjiwa wissarusaha, dan pencapaian hasil

ketimbang budaya atas asas, orientasi pada proses dan input Rosenbloom, Kravchuck (dalam Keban 2014:247). Dari paparan kelebihan dan kekurangan dari NPM, maka dalam konteks yang lebih maju muncul *New Public Service* yang lebih mengutamakan kepentingan warga negara (*citizen*).

### 2.1.3 *New Public Service*

Menurut King dan Stivers (dalam Keban, 2014:247) mendesak agar para administrator melibatkan warga masyarakat. Mereka harus bisa melihat masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan sehingga dapat membagi otoritas dan percaya dengan keefektifan kolaborasi. Mereka harus membangun *trust* dan bersikap responsip terhadap kepentingan atau kebutuhan masyarakat, bukan semata mencari efisiensi yang lebih tinggi seperti NPM. Keterlibatan masyarakat harus dilihat sebagai Investasi yang signifikan. Menurut Stewart, et.al (dalam Keban 2014:247) *New Public Service* memandang bahwa tidak ada penonton, semua ikut bermain. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi tanggungjawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. Paradigma ini juga memandang sebagai sumber energi organisasi di era demokrasi, karena dapat menjamin hak, kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat dan bukan kebutuhan institusi. Konsep *New Public Service* adalah konsep yang menekankan berbagai elemen (Toha, 2008:84). Ide dasar dari konsep ini dibangun dari beberapa teori, diantaranya:

- a. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan. Perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik. Menurut Sandel (dalam Toha, 2008:86) *citizenship* yang demokratis adalah adanya keterlibatan yang aktif dari warga negara dalam proses pemerintahan. Warga negara tidak hanya melihat dari prespektif individu dalam persoalan yang lebih besar, namun dia melihat persoalan atau prespektif yang lebih luas untuk kepentingan umum, merasa ikut memiliki dan adanya moral *bond* dengan komunitasnya.

- b. Model komunitas dan masyarakat sipil. Akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun *social trust*, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
- c. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru. Administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.

Menurut Denhardt & Denhardt (dalam Keban 2014:248) ada tujuh prinsip NPS yang berbeda dari NPM dan OPA. Pertama peran utama dari pelayanan publik adalah membantu warga negara dengan mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama dari pada mencoba mengotorol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang lebih baru. Kedua administrasi publik harus menciptakan gagasan yang lebih kolektif yang disetujui bersama yang disebut dengan kepentingan publik. Ketiga kebijakan dan program yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsif melalui uaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif. Keempat kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama dari pada agregasi kepentingan pribadi para individu. Kelima para pelayan publik harus memberi perhatian, tidak semata pada pasar, tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, nilai-nilai masyarakat. Keenam organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses dalam jangka panjang. Ketujuh kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat, dari pada oleh manager wirausaha yang bertindak seakan akan uang adalah milik mereka.

Menurut Keban (2014:248) dapat disimpulkan paradigma NPS adalah birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan. Mengutamakan kepentingan umum, mengikutsertakan warga masyarakat berpikir strategis dan bertindak demokratis, memperhatikan norma, nilai, standart yang ada dan menghargai masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma *New Public Service* hal ini

dikarenakan paradigma ini lebih mementingkan kebutuhan masyarakat, dengan pola implementasi *citizen-centered*. Paradigma NPS sangat menjunjung nilai dan hak masyarakat, disini pemerintah sebagai fasilitator, segala bentuk urusan sebagian diserahkan kepada masyarakat, akibatnya masyarakat memiliki peluang yang banyak dalam partisipasi pelaksanaan tata kelola pemerintahan. Seperti pada pengelolaan wisata kampung nelayan, dengan sistem *citizen-centered* dan menjunjung nilai partisipasi masyarakat.

Dalam penelitian ini peneliti mencoba menggunakan paradigma *New Public Service* dalam melihat kualitas pelayanan e-filling pajak di KPP Pratama Jember. Karena menurut Denhardt & Denhardt (dalam Keban 2014:248) menyatakan bahwa ada beberapa prinsip dalam *New Public Service* dan dalam pelayanan pajak melalui *e-filling* ini memuat beberapa prinsip tersebut. Diantaranya yang pertama adalah peran utama dari pelayanan publik adalah membantu warga negara dengan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama, pelayanan pembayaran pajak merupakan kabutuhan dari seluruh pihak yang terdaftar sebagi wajib pajak baik itu badan maupun orang. Prinsip selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan pembayaran pajak melalui *e-filling* adalah adanya kebijakan dan program ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsif, salah satu perwujudanya adalah dengan pembayaran pajak melalui *e-filling*. Kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat, dari pada oleh manager wirausaha yang bertindak seakan akan uang adalah milik mereka

## **2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik identik dengan kegiatan pengurusan surat-surat oleh birokrasi pemerintah. Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda



Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pendapat lain dari Ratminto dan Winarsih (2006:4), 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 Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai definisi pelayanan publik, dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah 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 pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2010:8), unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Sistem, prosedur dan metode. Pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.



- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan public aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana. Pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya

### **2.2.3 Azas dan Prinsip Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin sebagai berikut.

1. Transparan, artinya pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak. Keterbukaan tersebut menyangkut keterbukaan mengenai proses, persyaratan, biaya dan waktu.
2. Akuntabilitas, artinya pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keamanan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Ibrahim (2008:20-28) dalam Mulyadi (2015: 194-195), azas pelayanan publik antara lain:

- a. hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya;
- b. pengurusan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan membayar berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisien dan efektifitasnya;
- c. mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan; dan
- d. pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/ kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak. Pelayanan publik memiliki prinsip sehingga mempunyai pedoman dalam penyelenggaraannya. Menurut Istianto prinsip pelayanan publik (2011: 112-117) sebagai berikut.

1. kesederhanaan, prosedur diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat;
2. kejelasan dan kepastian menyangkut pada prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayaran dan jadwal penyelesaian pelayanan;
3. keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
4. keterbukaan, informasi pelayanan yakni persyaratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan harus diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat;
5. efisien, pelayanan publik harus bisa dilakukan secara efisien.

6. ekonomis, biaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik ditetapkan secara wajar.
7. keadilan yang merata, cakupan atau jangkauan pelayanan publik harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat; dan
8. ketepatan waktu, pelaksanaan publik harus diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

Azas dan prinsip pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### **2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik**

Jika kita meminta sepuluh orang untuk mendefinisikan kualitas, maka kemungkinan besar akan didapatkan sepuluh definisi yang berbeda. Menurut Wyckop (Tjiptono, 2000:52), Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Setelah mengetahui arti dari kualitas, maka selanjutnya akan dibahas mengenai kualitas pelayanan. Dikutip dari Tjiptono (2008:157)

“secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms, 1983). Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service) (Parasuraman, et al., 1985)”

Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Sementara itu, faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi terbentuknya ekspektasi pelanggan bisa diklasifikasikan dalam 10 determinan (Zeithanl, 1993 dalam Tjiptono, 2008: 162) :

1. *enduring service intensifiers*, merupakan faktor yang bersifat stabil termasuk didalamnya ialah ekspektasi yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang layanan;
2. *personal needs*, merupakan kebutuhan yang dirasakan seseorang yang mendasar bagi kesejahteraannya meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis, yang juga sangat menentukan ekspektasinya;
3. *transitory service intensifiers* merupakan faktor individual yang bersifat sementara meliputi situasi darurat dan jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan;
4. *self-perceived service roles* mencerminkan persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi layanan yang diterima;
5. *perceived service alternatives* merupakan persepsi terhadap tingkat layanan perusahaan lain yang sejenis;
6. situational factors terdiri dari segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja layanan;
7. *explicit service promises* merupakan pernyataan atau janji organisasi tentang layanannya;
8. *implicit service promises* menyangkut petunjuk berkaitan dengan layanan yang memberi gambaran bagi pelanggan tentang layanan yang seharusnya diterima;
9. *word of mouth* merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain penyedia layanan;
10. *past experiences* merupakan pengalaman masa lalu yang telah dipelajari atau diketahui oleh pelanggan.



Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

### **2.3 Electronic Government (E-Gov)**

Pemerintahan elektronik atau *e-government* berasal dari bahasa Inggris. *Electronics government* yang juga disebut *e-gov*, digital government, *Online government* atau dalam konteks tertentu disebut *transformasional government*. Dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional *Pengembangan E-Government* disebutkan definisi *electronic government* sebagai pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan kementerian komunikasi dan informasi berpendapat bahwa *electronic government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnisnya, dan lembaga-lembaga lain secara *Online*.

Dari definisi *e-government* yang telah disampaikan di atas, setidaknya ada tiga kesamaan karakteristik yang dimiliki setiap definisi (dalam Indrajit, 2002:4), yaitu masing-masing sebagai berikut:



1. merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana
2. melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
3. memperbaiki mutu pelayanan yang selama ini berjalan.

*Electronic Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik di lembaga pemerintah atau lembaga publik dalam rangka meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (masyarakat, pengusaha, maupun instansi lain) dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. *Electronic Government* menjadi salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan, untuk menghindari prosedur yang bersifat *red-tape*, juga mengimbangi pesatnya penggunaan Internet oleh pihak swasta.

Sebagai suatu konsep baru dalam penyelenggaraan pemerintahan, diperlukan suatu domain yang tepat untuk menghantarkan layanan *Electronic Government* ini. Indrajit dalam Hidayat dkk. (2014:2-3) mengklasifikasikan relasi *Electronic Government* dengan domain-domain yang ada pada masyarakat dalam 4 klasifikasi yaitu:

1. *G-to-C (Government to Citizens)*

Tipe ini merupakan relasi yang bersifat paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.

2. *G-to-B (Government to Business)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk suatu lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian suatu negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan berbagai aktivitasnya, entitas bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak data dan informasi mengenai pemerintahan yang berkaitan dengan usaha mereka.

### 3. *G-to-G (Government to Government)*

Pada era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi komunikasi trans-negara. Kebutuhan untuk berinteraksi antar negara ini tidak hanya berkisar pada kebutuhan diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara tersebut (Masyarakat, Dunia Usaha, Militer, dsb) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, proses demokratisasi, mekanisme hubungan sosial-budaya, dll.

### 4. *G-to-E (Government to Employees)*

Aplikasi *Electronic Government* juga berguna untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Setelah diketahui domain penerima layanan, Indrajit dalam Hidayat dkk. (2014:2-3) menjelaskan beberapa tahapan dalam pemberian layanan pada *Electronic Government*, kategorisasi tersebut didasarkan atas dua aspek yaitu aspek kompleksitas dan aspek manfaat. Aspek kompleksitas yaitu menyangkut beberapa komponen anatomi sebuah aplikasi *Electronic Government* yang ingin dibangun, sedangkan aspek manfaat adalah kegunaan yang dirasakan oleh *user* (pengguna). Tiga kategorisasi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. *Publish*

Pada kategori ini adalah tingkatan pelayanan *Electronic Government* yang paling mudah. Kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Ciri utama dari kategori *publish* ini yaitu: (a) adanya komunikasi satu arah, (b) bersifat pasif, (c) kanal akses yang digunakan adalah komputer/*telephone/mobilephone* melalui medium internet, dan (d) *User* (Pengguna) dapat melakukan *browsing* (jelajah) terhadap data yang dibutuhkan. Kategori *publish* ini dapat diaplikasikan ke dalam beberapa bentuk, misalnya masyarakat dapat melihat dan mendownload berbagai produk perundang-undangan maupun peraturan pemerintah yang ditetapkan oleh lembaga legislatif, yudikatif maupun eksekutif. Bentuk aplikasi lainnya yaitu

para pengusaha dapat mengetahui syarat mendirikan suatu perusahaan sebagaimana yang diatur oleh Undang-Undang, dan bagaimana prosedur pendirian harus dilaksanakan.

## 2. *Interact*

Kategori *interact* ini merupakan tingkat pelayanan *Electronic Government* pada tataran menengah yang ditandai dengan adanya interaksi yang bersifat timbal balik. Ciri utama dari tingkatan pelayanan ini bisa dilihat dari dua hal. Pertama, adanya komunikasi dua arah. Kedua, terdapat dua jenis aplikasi yang digunakan, yaitu: (a) bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* (alat pencari alamat) bagi mereka yang menginginkan mencari data atau informasi secara spesifik, dan (b) pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (*Chatting, Voice over Internet protocol (Voip), tele-conference, web-tv, dan sebagainya*). Bentuk-bentuk aplikasi penggunaan *Electronic Government* yang termasuk dalam kategori *interact* contohnya yaitu sebuah departemen sebagai bagian dalam pemerintahan dapat melakukan wawancara melalui *chatting* atau *e-mail* dalam proses rekrutmen pegawai baru. Contoh lain dari kategori ini yaitu perusahaan swasta dapat menjajaki kemungkinan untuk berinvestasi dengan adanya tanya jawab melalui *Tele-conference* melalui *Voip* mengenai tender.

## 3. *Transact*

Sebagaimana dengan kategori *interact*, pada kategori *transact* juga terjadi hubungan timbal balik, dengan adanya penggunaan uang dalam mekanisme transaksi tersebut. Ciri utama dari tingkatan pelayanan pada kategori *transact* ini yang pasti adalah adanya interaksi dua arah, dimana transaksi yang dilakukan berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak kepada pihak lainnya. Masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang telah diberikan pemerintah atau mitra kerjanya. Aplikasi *Electronic Government* yang tergolong pada kategori *transact* salah satunya dapat ditemukan pada pembuatan dokumen kependudukan. Masyarakat dapat mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan dokumen kependudukan dan administrasi

kepemerintahan (misal: Pembayaran pajak, SIM, KTP, Akta Tanah, Surat Tanda daftar perusahaan, dsb) melalui fasilitas internet. Contoh lain yaitu pada kegiatan jual beli *Online*, para praktisi bisnis dapat menjual ataupun membeli segala komoditas melalui internet (misal: sepatu, buku, kaos, penganan, suku bunga berjangka, dan lain-lain).

Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, dalam hal ini *electronic government* diarahkan untuk dapat mencapai empat tujuan, yaitu :

1. pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
2. pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional;
3. pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara;
4. pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dilihat dari sejarahnya, Indrajit (2002:7) berpendapat bahwa konsep *e-Government* berkembang karna adanya tiga pemicu utama yaitu:

1. era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan menuntut masyarakat harus memiliki lingkungan yang kondusif agar dapat memposisikan dirinya dan negaranya alam pergaulan global. Pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan hal tersebut dengan mengadakan reposisi terhadap perannya dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi



kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana mememposisikan masyarakat;

2. pesatnya kemajuan teknologi informasi membuat data dan informasi dapat diciptakan dan disebarluaskan dengan sangat cepat. Hal ini berarti bahwa setiap orang di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung tanpa adanya perantara. kemajuan teknologi inilah yang mempengaruhi sikap pemerintah dalam melayani masyarakat;
3. perkembangan sektor swasta yang semakin cepat namun tidak diimbangi dengan perbaikan dari pemerintah. Masyarakat cenderung memanfaatkan sektor swasta dalam meningkatkan kualitas hidupnya sehingga standart pelayanan dapat dikatakan terus membaik dari waktu ke waktu. Inilah yang menyebabkan masyarakat semakin menuntut pemerintah agar meningkatkan kinerjanya.

Penerapan konsep *e-government* merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan *good governance*. Pada hakekatnya tujuan *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin pelayanan publik yang baik. Untuk itu pemerintah menawarkan berbagai tipe pelayanan melalui *e-government* kepada masyarakat. Untuk mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut dapat dilihat melalui dua aspek utama:

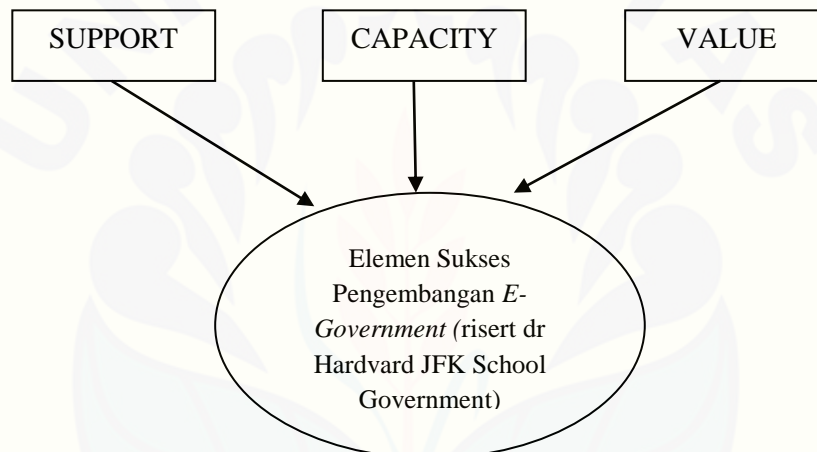
- a. aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b. aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunanya.

Berdasarkan aspek tersebut maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama yaitu *publish*, *interact*, dan *transact*. *Publish* merupakan jenis implementasi *e-government* yang termudah karena proyek yang bersekala kecil serta kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sumberdaya yang besar dan beragam dimana hanya terjadi sebuah komunikasi satu arah. *Interact* berbeda dengan *publish*, dimana telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan, dimana pemerintah menyediakan unit-unit tertentu yang dapat melakukan diskusi. Sedangkan yang



terjadi pada kelas *transact* sama halnya dengan kelas *interact* yaitu komunikasi dua arah, namun terjadi transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (adanya biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

Dalam buku *Electronic Government* (Indrajit 2002 : 15) dijelaskan, menurut risert dari Harvard JFK School of Government, terdapat tiga element penting yang harus dimiliki untuk dapat menerapkan konsep *E-Government*. Tiga elemen tersebut adalah Support, Capacity, dan Value.



Gambar 2. 1 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*  
Sumber: Indrajit 2002 : 15

1. Support diartikan sebagai keinginan dari pemerintah maupun dari berbagai kalangan pejabat untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya untuk sekedar mengikuti tren yang ada ataupun menentang inisiatif yang berkaitan dengan pelaksanaan *e-government*. Seluruh pejabat dari berbagai kalangan harus memberikan dukungan penuh penetapan maupun penerapan konsep *e-government* dengan mengikuti seluruh perubahan-perubahan yang akan dilaksanakan. Pemerintah juga harus memberikan dukungan secara fisik seperti pembangunan insfrastruktur yang menunjang pelaksanaan *konsep e-government*, pelatihan sumberdaya manusia disetiap tataran pemerintahan guna membangun konsep ini. Perlu juga adanya pembuatan undang-undang dan peraturan yang jelas, serta

lembaga kusus sebagai penanggung jawab utama penerapan konsep *e-government*.

2. *Capacity* yang dimaksud adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan konsep *e-government*. Ada 3 hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan hal ini, yaitu :
  - a) Ketersediaan sumberdaya yang cukup, terutama sumberdaya finansial
  - b) Kesiediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai
  - c) Ketersediaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan *e-government*

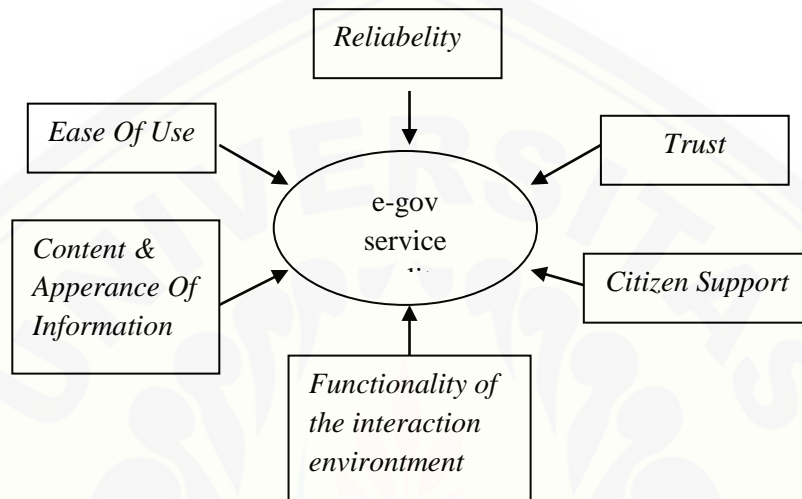
Ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut dapat diusahakan untuk disediakan sehingga tidak menjadi alasan gagalnya proses penerapan *e-government*.

3. *Value* merupakan elemen yang dilihat dari pihak penerima jasa atau yang merasakan adanya perubahan setelah penerapan konsep *e-government*. Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya perubahan tersebut. Untuk itu perlu pengkajian yang mendalam untuk menentukan prioritas mana yang harus didulukan karena lebih dibutuhkan oleh masyarakat. Pembangunan dalam rangka menerapkan konsep *e-government* juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat juga akan dapat merasakan manfaat dari adanya konsep tersebut.

#### 2.4 E-Govqual

Dalam jurnal penelitian yang berjudul penilaian kualitas layanan *E-Government* dengan menggunakan dimensi *e-govqual* (studi kasus pemerintahan provinsi Jawa Timur) oleh Achmad Fuad (2013) menjelaskan tentang dimensi *e-govsqual*. Di dalamnya disebutkan bahwa *e-govqual* adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil dari beberapa penelitian tentang kualitas *e-government*. Dimensi-dimensi tersebut didapatkan dari evaluasi

atas *quality of e-government services dan quality of services*. Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas *e-government* yang dikategorikan dalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *e-government*.



Gambar 2.2 Dimensi E-Govqual

Sumber: Achmad Fuad, 2013

Enam dimensi e-govsqual, yaitu :

1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan), seberapa mudah *e-government* ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi
2. *Trust* (kepercayaan), kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai kebebasan dari resiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara *Online*
3. *Functionality of the interaction environment* (fungsi dari interaksi lingkungan), peran integral pada *e-government* dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara *Online*
4. *Reability* (keandalan) sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai layanan yang benar (fungsi teknis yang benar) dan tepat waktu.

5. *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) berupa kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, dan grafis.
6. *Citizen support* (pendukung) bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat menggunakan layanan atau bertransaksi.

Terdapat 42 atribut dimensi yang diambil dari jurnal-jurnal rujukan yang ada, namun tidak seluruh atribut dapat digunakan dalam mengukur suatu kualitas layanan *e-government*. Seperti halnya penelitian yanin yang telah dilakukan, terdapat beberapa atribut yang tidak digunakan karena dianggap kurang sesuai dengan obyek suatu penelitian. 42 atribut tersebut yaitu :

Tabel 2.1 Dimensi Atribut E-Govsqual

Dimensi	Atribut
Kemudahan penggunaan	Struktur website
	URL yang mudah diingat
	Fungsi pencarian yang disesuaikan
	Peta situs
	Kemampuan untuk menyesuaikan dan personalisasi informasi
	Konfigurasi link dengan mesin pencari
Kepercayaan	Menjaga kerahasiaan
	Tidak berbagi informasi dengan orang lain
	Penggunaan data pribadi
	Mengamankan pengarsipan data pribadi
	Menyediakan persetujuan tertulis
	Prosedur ussername dan password
Kehandalan	Akses internet terjangkau bagi masyarakat umum
	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat
	Pelayanan tepat waktu
	Kecepatan transaksi
	Kecocokan sistem browser
	Format respon yang memadai
Fungsi dari interaksi formulir	Perhitungan otomatis
	Adanya bantuan <i>Online</i> dalam formulir
	Penggunaan kembali informasi masyarakat
	Gambar harus dalam warna, grafis, animasi, dan ukuran halaman web
Isi dan tampilan informasi	Informasi harus jelas dan mudah dimengerti
	Kelengkapan data dan informasi
	Formulir ringkas dan mudah untuk diselesaikan

Dimensi	Atribut
Pendukung	Pedoman yang user friendly
	Pertanyaan yang sering diajukan
	Platform diskusi
	Fasilitas pelacakan transaksi
	Detail kontak lengkap

Sumber : Achmad Fuad, 2013

## 2.5 Sistem *E-filling* Pajak

### 2.5.1 Pengertian Sistem *e-filling* Pajak

Bagi wajib pajak yang telah terdaftar diharuskan memenuhi kewajiban perpajakan, salah satunya adalah kewajiban menyampaikan SPT Tahunan atas penghasilan yang diterimanya. Terdapat berbagai cara untuk melakukan penyampaian SPT, salah satunya secara *Online* atau elektronik dengan menggunakan *e-filling* atau e-SPT.

Pengertian *e-filling pajak* adalah cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *Online* dan *real-time* melalui *website e-filling pajak DJP Online* atau aplikasi yang disediakan ASP (*Application Service Provider* / Penyedia Jasa Aplikasi) pajak. Secara umum, *e-filling* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang beralamatkan di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan *e-filling*, WP tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat WP semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Diketahui wajib pajak orang pribadi melaporkan penghasilannya melalui SPT Tahunan dengan menggunakan sistem *self-assessment*. SPT Tahunan adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau

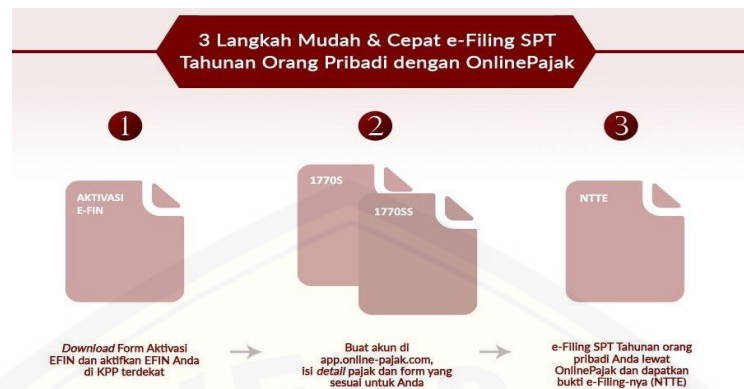


harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak dalam suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

Sistem *self-assessment* adalah pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan. Untuk itu, di bawah ini adalah hal-hal yang perlu dimiliki dan dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi:

1. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Wajib pajak orang pribadi perlu mendaftarkan diri di KPP untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Pilih SPT Tahunan. Wajib pajak orang pribadi punya kewajiban melaporkan penghasilan, harta dan kewajiban mereka setahun sekali dalam formulir SPT Tahunan ke KPP. Jika ada status kurang bayar pajak, maka wajib pajak tersebut harus membayar pajak melalui bank sebelum batas waktu yaitu setiap tanggal 31 Maret. Periode pelaporan SPT pajak orang pribadi adalah dari tanggal 1 Januari sampai 31 Desember dan harus dilaporkan ke KPP sebelum tanggal 31 Maret setiap tahunnya.
3. Isi SPT Tahunan orang pribadi di *Online* pajak. Selanjutnya, isi formulir SPT tahunan pribadi Anda di aplikasi *Online* Pajak. Cara mengisi SPT Tahunan pribadi di *Online* Pajak sangat mudah, cepat dan dipandu selangkah demi selangkah
4. Laporkan SPT Tahunan dengan *Online* Pajak.

Berikut adalah gambar SPT Tahunan dengan *Online Pajak*:



Gambar 2.3 SPT Tahunan dengan *Online Pajak*

Untuk saat ini *E-filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu :

1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya;
2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

### 2.5.2 Penerapan Sistem *E-filing Pajak*

Untuk dapat melakukan *e-filing*, melalui tiga tahapan utama. Dua tahapan yang pertama hanya dilakukan sekali saja. Sedangkan tahapan ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT. Ketiga tahapan tersebut meliputi:

1. Mengajukan permohonan *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat yang merupakan nomor identitas WP bagi pengguna *e-filing*. Karena hanya sekali digunakan, Anda hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN* tersebut.
2. Mendaftarkan diri sebagai WP *e-filing* di situs DJP paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi secara *e-filing* melalui situs DJP melalui empat langkah prosedural saja, yaitu: (1) mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP; (2) meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS; (3) mengirim SPT secara *Online* dengan mengisi kode verifikasi; dan (4) notifikasi status e-SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada WP melalui email.

### 2.5.3 Dasar Hukum *E-filing* Pajak

Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan jaminan kepada wajib pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya. Tandatangan digital yang dibubuhkan dalam SPT *electronic* merupakan proses penyisipan status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar. Dasar hukum mengenai *e-filing* ini antara lain:

- a. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan
- b. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

### 2.5.4 Wajib Pajak

Berikut disajikan penjelasan jenis-jenis wajib pajak.

### 1. Wajib Pajak Orang Pribadi (1770)

Wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir SPT 1770 adalah wajib pajak yang penghasilannya dari usaha atau pekerjaan bebas (seseorang yang mempunyai keahlian khusus untuk memperoleh penghasilan tanpa ikatan kerja, misalnya: dokter, pengacara, notaris, konsultan dll). Selain itu SPT 1770 digunakan bagi wajib pajak yang mempunyai banyak jenis penghasilan baik dari penghasilan tetap, penghasilan atas pekerjaan bebas, honor dan penghasilan dalam negeri maupun luar negeri lainnya.

### 2. Wajib Pajak Orang Pribadi S (1770S)

Wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir SPT 1770 adalah pegawai/karyawan yang penghasilan brutonya samadengan atau diatas 60 juta rupiah setahun. SPT 1770 S digunakanhanya untuk pegawai yang penghasilannya dari 2 atau lebih pemberi kerja dalam setahun. Apabila penghasilan bruto di bawah 60 juta setahun tetapi bekerja pada dua atau lebih perusahaan berbeda dalam setahun tetap harus menggunakan formulir 1770S.

### 3. Wajib Pajak Orang Pribadi SS (1770SS)

Wajib pajak orang pribadia yang menggunakan formulir 1770 SS adalah pegawai/karyawan yang penghasilan brutonya dibawah 60 juta rupiah setahun.SPT 1770 SS digunakan hanya untukpegawai yang penghasilannya dari satu pemberi kerja saja (kerja disatu perusahaan saja) dalam setahun.

### 4. Wajib Pajak Badan (1771)

Wajib pajak yang menggunakan formulir SPT 1770 adalah wajibpajak badan yang melaporkan penghasilan dan perhitungan pajak penghasilan pasal 25/29 dalam jangka waktu 1 (satu) tahun.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

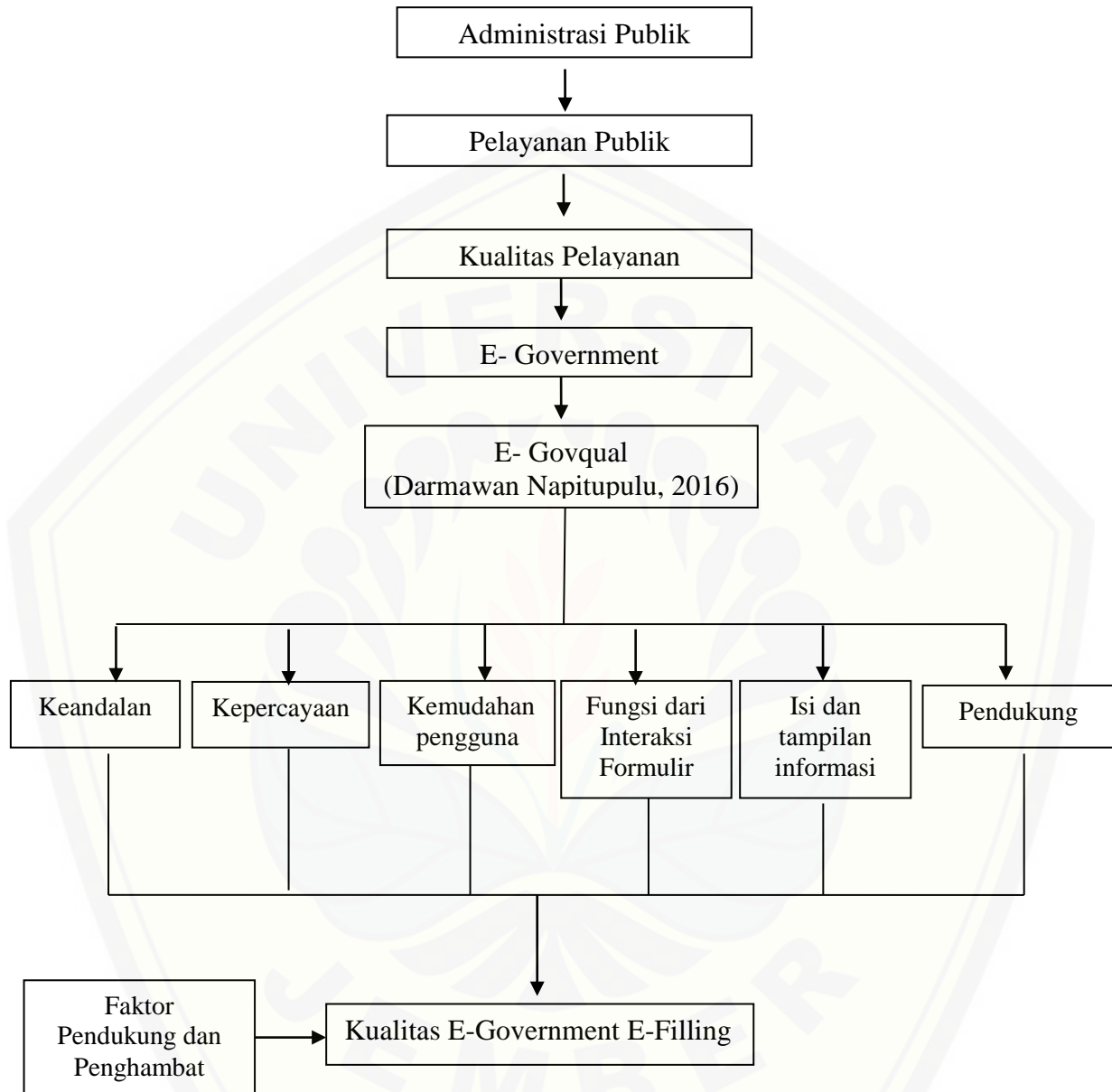
No	Nama	Judul	Hasil
1	Permatasari	Pengaruh Kualitas Layanan SistemElektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Hasilpenelitian tersebut menunjukkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati sebagai bentuk dari kualitas pelayanan

			<p>sistem elektronik perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak</p> <p>Variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Besar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel independen yaitu meneliti tentang kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan modern sedangkan dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan sistem <i>e-filling pajak</i> yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan.</p>
2	Charisma	Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	<p>Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa setiap item dalam variabel dependent maupun independent penelitian ini dikatakan valid dan reliable. Hasil analisis berganda diketahui bahwa kelima variabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial serta memberikan pengaruh yang positif.</p>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel independen yaitu meneliti tentang kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan modern sedangkan dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan sistem *e-filling pajak* yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan.



## 2.7 Kerangka Konseptual



### BAB 3. METODE PENELITIAN

Definisi metode menurut Taliziduhu Ndraha (1997:22) merupakan jalan (cara, pendekatan, alat) yang harus ditempuh (dipakai) guna memperoleh pengetahuan tentang suatu hal (sasaran kajian), baik yang lalu, kini, maupun yang akan datang, yang dapat terjadi dan yang akan terjadi. Sedangkan buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:22) metode penelitian merupakan aspek yang epistemologis yang penting dan harus dikemukakan dalam bab tersendiri secara rinci dan jelas karena metode penelitian merupakan langkah-langkah operasional yang harus dilakukan dalam setiap penelitian yang dipergunakan untuk menerangkan gejala-gejala atau fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Sementara itu metodologi penelitian menurut Usman dan Akbar (2003:42) adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian. Ditinjau dari sudut filsafat metodologi penelitian merupakan epistemologi penelitian. Yaitu yang menyangkut bagaimana kita mengadakan penelitian.

Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, dapat ditarik benang merah bahwa metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah yang digunakan oleh peneliti yang bersifat teknis-operasional untuk menerangkan gejala-gejala atau fenomena dalam penelitiannya. Metode penelitian merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah penelitian karena suatu penelitian dapat diakui hasilnya apabila menggunakan metode penelitian yang tepat dan ilmiah. Dengan kata lain, hasil sebuah penelitian akan sangat bergantung dengan penggunaan metode penelitiannya. Dalam Penelitian ini peneliti merangkum metode penelitian sebagai berikut:

- 1) Rancangan Penelitian
- 2) Tempat dan waktu penelitian
- 3) Jenis dan Sumber Data
- 4) Populasi dan Sampel
- 5) Teknik Pengumpulan Data
- 6) Definisi Operasional

## 7) Teknik Analisis Data

### 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mendeskripsikan kualitas pelayanan *pelaporan SPT Tahunan Pajak Berbasis E-Government dengan menggunakan E-Filling*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Paradigma kuantitatif atau penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Indriantoro dan Supomo, 2014:12). Menurut Siregar (2011:103), mendefinisikan bahwa penelitian survei merupakan penelitian dengan tidak melakukan perubahan (tidak ada perlakuan khusus) terhadap variabel-variabel yang diteliti. Setelah selesai disusun, instrumen survei tersebut kemudian dikomunikasikan kepada responden untuk mendapatkan respon.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Pada subbagian ini akan dipaparkan lokasi penelitian dan juga kurun waktu yang diperlukan untuk memulai hingga menyelesaikan penelitian tersebut. Tempat dan waktu penelitian bermanfaat untuk memberi batasan wilayah dan jangka waktu dari objek yang akan diteliti. Tempat dan waktu dalam suatu penelitian sangat penting untuk ditentukan karena perbedaan tempat dan waktu akan sangat berpengaruh pada hasil penelitian meski fokusnya adalah sama.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang beralamat di Jalan Karimata No. 54-A Kecamatan Sumbersari, Desa Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Waktu penelitian dimulai pada bulan Oktober hingga Desember 2018. Serta lokasi-lokasi dimana peneliti menemui responden yang akan mengisi kuisioner pada penelitian ini. Karena pada judul sudah disebutkan bahwa akan berfokus pada karyawan Universitas Jember maka peneliti akan melakukan penelitian disekitar kampus Universitas Jember dan juga Tax Center yang notabene organisasi dari Jurusan Perpajakan yang bertugas membantu dalam pelaporan SPT Pajak termasuk melalui e-filling.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini diperlukan adanya data dari KPP Pratama Jember yang dapat membantu penelitian yang nantinya akan disusun dan diolah untuk memperkuat analisis. Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### 3.3.1 Data primer

Menurut Indrianto dan Supomo (2014:146) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban atas pertanyaan tertulis (kuisisioner) yang dibagikan kepada responden. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak sistem *e-filling* pajak di KPP Pratama Jember. Dalam penelitian ini akan dikhususkan pada karyawan Universitas Jember sebagai wajib pajak.

#### 3.3.2 Data sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indrianto dan Supomo, 2014:146). Data sekunder dalam penelitian ini antara lain seperti data yang didapatkan dari buku-buku literature, majalah, Koran atau langsung dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi ialah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Masri dan Sofian, 1989:152), sedangkan menurut Indrianto dan Supomo (2014:115) populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Menurut Arikunto (2006: 12) Meneliti dari populasi yang diterapkan mampu menggambarkan hasil dari sesungguhnya dari populasi melalui sample.

Dalam penelitian ini, penentuan wilayah penelitian merupakan suatu hal yang penting agar dapat menentukan populasinya. Berdasarkan pengertian populasi di atas, penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dengan populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak sistem *e-filling pajak* di KPP Pratama Jember.

#### 3.4.2 Sampel

Sampel menurut Indriantoro dan Supomo (2014:115) adalah meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi, sedangkan menurut Hadi menjelaskan bahwa sampel atau contoh adalah sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian (Narbuko dan Achmadi, 2009:107).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. *Sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:67).

Digunakan teknik *sampling insidental* dengan tujuan untuk mendapatkan beberapa sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada agar sampel yang diperoleh dapat mewakili pengguna sistem *e-filling pajak* dari wilayah kerja KPP Pratama Jember. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai pengguna sistem *e-filling pajak* di KPP Pratama Jember, yang bersedia mengisi kuesioner penelitian pada waktu periode penelitian dilakukan.

Teknik *sampling* didefinisikan oleh Sutrisno Hadi (1987:75) bahwa yang dimaksud dengan *sampling* adalah cara yang digunakan untuk mengambil sampel. Sebutan suatu sampel biasanya mengikuti teknik dan atau jenis *sampling* yang digunakan. Dalam penelitian ini dengan melihat populasi yang begitu banyak, maka *sampling* yang digunakan adalah *Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel secara random atau tanpa pandang bulu. *Random sampling* dilakukan untuk menyempurnakan penggunaan teknik sampel berstrata atau sampel wilayah. Oleh karena itu setiap strata atau setiap wilayah tidak sama, maka untuk



memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subyek dari setiap strata atau setiap wilayah ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subyek dalam masing-masing strata atau wilayah. Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh.

Kuesioner penelitian ini disebarakan kepada responden yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan yaitu :

1. Orang Wajib Pajak
2. Orang Wajib Pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Jember
3. Orang Wajib Pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Jember yang menggunakan layanan *e filling*.
4. Orang Wajib Pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Jember yang menggunakan layanan *e filling* yang merupakan karyawan Universitas Jember

Besar kecilnya sampel yang digunakan dalam penelitian kuantitatif tidak ada acuan yang baku. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Hadi (1995:73) bahwa sebenarnya tidak ada suatu ketentuan yang mutlak berapa persen suatu sampel harus diambil dari populasi". Namun yang terpenting adalah sampel yang dipilih sudah bisa merepresentasikan dari keseluruhan populasi yang menjadi subjek penelitian. Adapun jumlah pengambilan jumlah sampel representatif yang akan digunakan, Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel yaitu ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian

Berdasarkan pendapat diatas, maka peneliti mengambil sampel dalam penelitian ini sebesar 40 sampel dari jumlah populasi wajib pajak pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak sistem *e-filling pajak* di KPP Pratama Jember.

### **3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner, wawancara dan studi dokumentasi.

### 3.5.1 Kuisisioner

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diedarkan kepada responden sebagai sampel menyebarkan kuisisioner kepada sampel penelitian yang bersangkutan. Kuisisioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti (Narbuko dan Achmadi, 2009:76). Kuisisioner akan diberikan kepada Wajib Pajak yang pernah menggunakan *sistem e-filling pajak* yang terdaftar di KPP Pratama Jember. Di dalam kuisisioner terdapat petunjuk pengisian supaya memudahkan responden untuk menjawab pertanyaan.

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2014:142), mendefinisikan bahwa kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### 3.5.2 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan data melalui buku, jurnal dan internet yang menjadi bahan referensi pendukung bagi peneliti. Dokumentasi menurut Usman dan Akbar (2003:69) merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Data yang diperoleh menggunakan teknik dokumentasi biasanya berbentuk sekunder. Manfaat penggunaan dokumen dalam penelitian menurut Moelong (2014:217) adalah untuk menguji, menafsirkan dan bahkan meramalkan.

## 3.6 Definisi Operasional

Penelitian ini memerlukan definisi operasional yang dimasukkan untuk memberikan gambaran agar tidak menimbulkan salah pengertian di dalam interpretasinya. Definisi operasional juga bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap permasalahan dan data yang digunakan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Dimensi	Definisi Variable	Atribut
Kemudahan penggunaan	Seberapa mudah <i>e-government</i> dengan ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi	1. Struktur website yang mudah dipahami dan dimengerti
		2. URL yang mudah diingat oleh para wajib pajak
		3. Fungsi pencarian yang disesuaikan
		4. Peta situs yang mudah dimengerti
		5. Kemampuan untuk menyesuaikan dan personalisasi informasi
		6. Konfigurasi link dengan mesin pencari yang tepat waktu
Kepercayaan	Seberapa baik system <i>e-filling</i> pajak dalam menjaga kerahasiaan informasi penggunanya	Menjaga kerahasiaan
		Tidak berbagi informasi dengan orang lain
		Penggunaan data pribadi
		Mengamankan pengarsipan data pribadi
		Menyediakan persetujuan tertulis
Kehandalan	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan	Prosedur ussename dan password
		2. Akses internet terjangkau bagi masyarakat umum
		3. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat
		4. Pelayanan tepat waktu
		5. Kecepatan transaksi
		6. Kecocokan sistem browser
Fungsi dari interaksi formulir	Seberapa dapat dipahami isian formulir <i>e-filling</i> pajak dan penyediaan kolom pertanyaan	1. Format respon yang memadai
		2. Perhitungan otomatis
		3. Adanya bantuan <i>Online</i> dalam formulir
		4. Penggunaan kembali informasi masyarakat
Isi dan tampilan informasi	Seberapa mudah dimengerti tampilan website <i>e-filling</i> pajak	1. Gambar harus dalam warna, grafis, animasi, dan ukuran halaman web
		2. Informasi harus jelas dan mudah dimengerti
		3. Kelengkapan data dan informasi
		4. Formulir ringkas dan mudah untuk diselesaikan
Pendukung	Tersedianya fasilitas pendukung untuk kelancaran penggunaan <i>e-filling</i> pajak	Pedoman yang user friendly
		Pertanyaan yang sering diajukan
		Platform diskusi
		Fasilitas pelacakan transaksi
		Detail kontak lengkap

Sumber: Berbagai sumber (Diolah) 2018

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan ialah dalam pembuatan tabel distribusi frekuensi ditetapkan klasifikasi jawaban sebanyak lima kelas, dengan pertimbangan bahwa penetapan klasifikasi jawaban tersebut disesuaikan dengan banyaknya kategori/kelas yang digunakan dalam pembuatan kuesioner berdasarkan skala Likert

Skala pengukuran dari penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014:93). Dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dalam bentuk *checklist* dengan memberi tanda (√) sebagai bentuk instrument penelitian, maka jawaban-jawaban dari pilihan tersebut diberikan skor sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju : skor 4
- b. Setuju : skor 3
- c. Tidak Setuju : skor 2
- d. Sangat Tidak Setuju : skor 1

Jawaban responden tersebut disajikan dalam bentuk tabel tunggal melalui perhitungan distribusi frekuensi dan prosentasi. Untuk menghitung prosentasi jawaban yang diberikan responden, peneliti menggunakan rumusan prosentasi sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P: Prosentase

F: Frekuensi

N: Jumlah Responden

Secara kuantitatif, deskripsi data didasarkan pada perhitungan frekuensi terhadap skor setiap alternatif jawaban angket, sehingga diperoleh persentasedan

skor rata-rata jawaban responden dari masing-masing variabel, dimensi dan indikator dengan rentang penafsiran sebagai berikut:

<b>Rentang</b>	<b>Penafsiran</b>
1,00 – 1,75	Tidak Baik/ Tidak Berkualitas
1,76 – 2,51	Kurang Baik/Kurang Berkualitas
2,52 – 3,27	Baik/Berkualitas
3,28 – 4,00	Sangat Baik/Sangat Berkualitas

Selain itu dalam menganalisa data-data, digunakan analisa rata-rata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisa presentase (Singarimbung dan Effendi, 1995). Dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum (F.X)}{N}$$

Dimana:

- X = Rata-rata  
 $\sum (F.X)$  = Jumlah skor kategori jawaban  
 N = Banyaknya responden

$$\text{Rata Persen} = \frac{\text{Rata-rata skor}}{\text{Banyaknya klasifikasi jawaban}} \times 100$$



## 1.2 Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *E-Government* Melalui *E-filling* Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Selama ini yang menjadi permasalahan dalam penggunaan *e-filling* pajak adalah jaringan yang masih belum stabil dari website *e-filling* tersebut, maka diharapkan agar *Djp Online* dapat terus ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Karena secara tidak langsung hal ini dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan pelaporan SPT melalui *e-filling* pajak.
- 1.2.2 Pihak Kantor Pelayanan Pajak sebaiknya lebih sering mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan *e-filling* kepada masyarakat. Agar seluruh wajib pajak bisa memanfaatkan pelayanan ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku :**

- Achmadi, Abu, dan Cholid Nurbuko. 2009. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara
- Chandler, Ralph C. dan Plano, Jack C. (1998). *The public Administrasion Dictionary*, John Wiley & Sons
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Editor Agus Dwiyanto. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- E.Donovan, A.C.Jackson.2004.*Managing Human Service Organizations*.
- Fandy, Tjiptono.2008. *Strategi Pemasaran ( Edisi 3)*. Andi Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono, Anastasia Diana. 2000. *Total Quality Management, Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi Offset
- Gronroos,C.1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in service Competition*. Massachusetts : Lexington.
- Hidayat, Rachmat dkk. 2014. *E-Procurement dan Penumbuhan Iklim Usaha Daerah:Hasil Penelitian di Indonesia*. Yogyakarta: Ladang Kata
- Howgard E. McCurdy. 1986. *Public Administration: a Bibliographic Gride to the literature* CRC Press.
- Indriantoro, Nur. Dan Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*.Yogyakarta : BPFE.
- J.Suprpto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan pangsa pasar*.Jakarta: Rineka Cipta
- Keban, Yeremias T. 2014. Enam Dimensi Strategis Admiistrasi Publik Konsep Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media
- Mauludin,Hanif. 2010. *Metode Penelitian dan Pengelolaan Data Penelitian (pendekatan praktis)* Smyosan.
- Moenir.2010.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Nugroho,R.2012.*Public Policy*.Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Richardos Eko Indrajit. 2002. *Electronic Government : Straregi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbabis Teknologi Digital*Yogyakarta : penerbit Andi Yogyakarta.
- Sinambela. 2008 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri Dan Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES: Jakarta.
- Sugiyono 2011.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono & Agus Susanto.2015.*Cara Mudah Belajar SPSS & Linier*. CV.Alfabeta Bandung
- Sujarweni, Wiratria.2015. *SPSS untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Thoha, Miftah.2004. *Perilaku Organisasi, Konsep dasar, dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Alfabeta.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady, Akbar. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Widodo, Joko.2001.*Good governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan control Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*.Surabaya: Insan Cendekia

**Peraturan perundang-undangan :**

- Intruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategii Nasional Pengembangan Elektronik Government.
- KEMENPAN No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak.nomor PER-01/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik
- Surat edaran Direktur Jenderal Pajak No.SE-84/PJ/2011

UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public

**Internet :**

Website KPP Pratama Jember

Kamus Besar Bahasa Indonesia



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK  
INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL  
PAJAK

PERATURAN DIREKTUR  
JENDERAL PAJAK NOMOR  
PER-06/PJ/2018

TENTANG

PERUBAHAN KEDUA ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL  
PAJAK NOMOR PER-41/PJ/2015 TENTANG PENGAMANAN  
TRANSAKSI ELEKTRONIK LAYANAN PAJAK *ONLINE*

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

- Menimbang : a. bahwa ketentuan mengenai Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* telah diatur dalam PER- 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* sebagaimana telah diubah dengan PER- 32/PJ/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online;
- b. bahwa dalam rangka memberikan kepastian hukum dan mendukung kemudahan dalam berusaha bagi Wajib Pajak pengguna Layanan Pajak *Online* dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Perubahan Kedua atas Peraturan



Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*;

Mengingat : Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*;



MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR PER-41/PJ/2015 TENTANG PENGAMANAN TRANSAKSI ELEKTRONIK LAYANAN PAJAK *ONLINE*.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* sebagaimana telah diubah dengan PER-32/PJ/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*, diubah sebagai berikut:

1. Menambah empat angka pada Pasal 1 yaitu angka 24, angka 25, angka 26, dan angka 27 sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 1

1. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.
2. Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.
3. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

4. Layanan Pajak *Online* adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP *Online* dan Penyedia Layanan Surat Pemberitahuan (SPT) Elektronik.
5. DJP *Online* adalah Layanan Pajak *Online* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui laman (*website*) dan/atau aplikasi untuk perangkat bergerak (*mobile device*).
6. Penyedia Layanan SPT Elektronik adalah pihak yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak untuk menyelenggarakan layanan yang berkaitan dengan proses penyampaian SPT Elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak meliputi Penyedia Aplikasi SPT Elektronik dan Penyalur SPT Elektronik.
7. *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak.
8. Identitas Pengguna (*username*) adalah identitas unik yang dimiliki oleh Wajib Pajak yang digunakan sebagai alat autentikasi dalam Layanan Pajak *Online*.
9. Kata Sandi (*password*) adalah serangkaian angka dan/atau huruf dan/atau karakter tertentu yang digunakan sebagai alat autentikasi Wajib Pajak dalam Layanan Pajak *Online*.
10. *Personal Identification Number* (PIN) adalah serangkaian angka tertentu yang digunakan sebagai alat autentikasi Wajib Pajak dalam salah satu Layanan Pajak *Online*.
11. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi, atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.

12. Sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
13. *Token* adalah serangkaian angka dan/atau huruf dan/atau karakter tertentu yang dihasilkan oleh:
  - a. sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak dan dikirimkan melalui layanan pesan singkat dan/atau surat elektronik (*email*) sebagai bentuk verifikasi Transaksi Elektronik yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam Layanan Pajak *Online*; atau
  - b. alat atau perangkat lunak (*software*) yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bentuk verifikasi Transaksi Elektronik yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam Layanan Pajak *Online*.
14. Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
15. SPT Elektronik adalah SPT dalam bentuk Dokumen Elektronik.
16. Pemberi Kerja adalah Wajib Pajak yang mempunyai kewajiban untuk melakukan pemotongan pajak atas penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, dan kegiatan dengan nama dan dalam bentuk apapun yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak orang pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dan Pasal 26 Undang-Undang Pajak Penghasilan.
17. Verifikasi adalah suatu proses pemeriksaan berdasarkan data identitas atau informasi tertentu untuk membuktikan kebenaran identitas pengguna dan membuktikan keutuhan dan keautentikan informasi elektronik.
18. Autentikasi adalah verifikasi terhadap hak pengguna atau kebenaran suatu informasi elektronik.

19. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi masa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan Bentuk Usaha Tetap (BUT).
20. Bendahara adalah bendahara pemerintah, termasuk bendahara pada pemerintah pusat, pemerintah daerah, instansi atau lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga negara lainnya yang mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pemotongan/pemungutan, penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.
21. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja, termasuk Calon Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan peraturan mengenai Aparatur Sipil Negara.
22. Anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI) adalah anggota Tentara Nasional Indonesia sesuai dengan peraturan mengenai Tentara Nasional Indonesia.
23. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah anggota dan pejabat kepolisian sesuai dengan peraturan mengenai Kepolisian Negara Republik Indonesia.
24. Kantor Pelayanan Pajak yang selanjutnya disingkat KPP adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.
25. Tempat Tertentu di Luar Kantor adalah tempat pelaksanaan sebagian tugas pelayanan perpajakan berupa penyuluhan, pelayanan, dan konsultasi perpajakan bagi masyarakat atau Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan di luar KPP atau Kantor Pelayanan



Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), meliputi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Layanan Pajak di Luar Kantor.

26. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, meliputi PTSP Pusat di Badan Koordinasi Penanaman Modal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi/Kabupaten/Kota, PTSP Kawasan Ekonomi Khusus, PTSP Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan tempat tertentu lainnya yang ditetapkan untuk melaksanakan layanan terpadu satu pintu.
27. Layanan Pajak di Luar Kantor yang selanjutnya disingkat LDK adalah unit organisasi nonstruktural di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan tempat pelaksanaan sebagian tugas pelayanan perpajakan berupa penyuluhan, pelayanan, dan konsultasi perpajakan bagi masyarakat atau Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang bertempat di lokasi atau daerah tertentu dalam wilayah kerja KPP atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang dilaksanakan di luar kantor baik secara manual maupun menggunakan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak.

2. Ketentuan Pasal 4 ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (5a) diubah sehingga Pasal 4 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 4

- (1) Untuk dapat melakukan pendaftaran pada DJP *Online* atau Sistem Elektronik yang disediakan oleh Penyedia Layanan SPT Elektronik, Wajib Pajak harus mengajukan permohonan aktivasi EFIN.

- (2) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan Wajib Pajak dengan menggunakan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.
- (3) Bagi Wajib Pajak orang pribadi, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:
  - a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain;
  - b. Wajib Pajak mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;
  - c. Wajib Pajak menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:
    - 1) identitas diri berupa:
      - a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam hal Wajib Pajak merupakan warga Negara Indonesia; atau
      - b) Paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) dalam hal Wajib Pajak merupakan warga negara asing; dan
    - 2) kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT);
  - d. menyampaikan alamat *email* aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.
- (4) Bagi Wajib Pajak badan, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:
  - a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh pengurus yang ditunjuk untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;

- b. pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN dengan mendatangi secara langsung KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;
  - c. permohonan aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan dengan menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:
    - 1) surat penunjukan pengurus yang bersangkutan untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
    - 2) identitas diri berupa:
      - a) KTP dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan warga Negara Indonesia; atau
      - b) Paspor dan KITAS atau KITAP dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan warga negara asing;
      - c) KTP kuasa Wajib Pajak dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;
    - 3) kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus;
    - 4) kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak badan; dan
    - 5) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN dan menerima EFIN dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus.
  - d. menyampaikan alamat *email* aktif pengurus yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.
- (5) Dalam hal Wajib Pajak badan merupakan kantor cabang maka syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:
- a. pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang ditunjuk untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya

mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;

b. pimpinan kantor cabang sebagaimana dimaksud pada huruf a menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:

- 1) surat pengangkatan pimpinan kantor cabang;
- 2) surat penunjukan pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;
- 3) identitas diri berupa:
  - a) KTP dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan warga Negara Indonesia; atau
  - b) Paspor dan KITAS atau KITAP dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan warga negara asing;
  - c) KTP kuasa Wajib Pajak dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;
- 4) kartu NPWP atau SKT atas nama pimpinan kantor cabang sebagai pengurus;
- 5) kartu NPWP atau SKT atas nama kantor cabang; dan
- 6) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN dan menerima EFIN dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus;

c. menyampaikan alamat *email* aktif pengurus yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

(5a) Bagi Bendahara, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:

a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh pejabat atau pihak yang ditunjuk oleh instansi menjadi Bendahara;



- b. Bendahara sebagaimana dimaksud pada huruf a, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini dengan mendatangi secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor berupa LDK sesuai dengan kewenangannya;
  - c. Bendahara sebagaimana dimaksud pada huruf a menunjukkan dokumen asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:
    - 1) Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Bendahara;
    - 2) identitas diri berupa KTP;
    - 3) kartu NPWP atau SKT atas nama Bendahara;
 dan
  - d. menyampaikan alamat *email* aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.
- (6) Permohonan aktivasi EFIN dinyatakan lengkap dalam hal:
- a. memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bagi Wajib Pajak orang pribadi;
  - b. memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) bagi Wajib Pajak badan;
  - c. memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bagi Wajib Pajak badan yang merupakan kantor cabang;
  - d. memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5a) bagi Wajib Pajak Bendahara.
- (7) Dalam hal permohonan aktivasi EFIN dinyatakan tidak lengkap, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan ulang dengan melengkapi dokumen yang disyaratkan.



Pasal II

Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

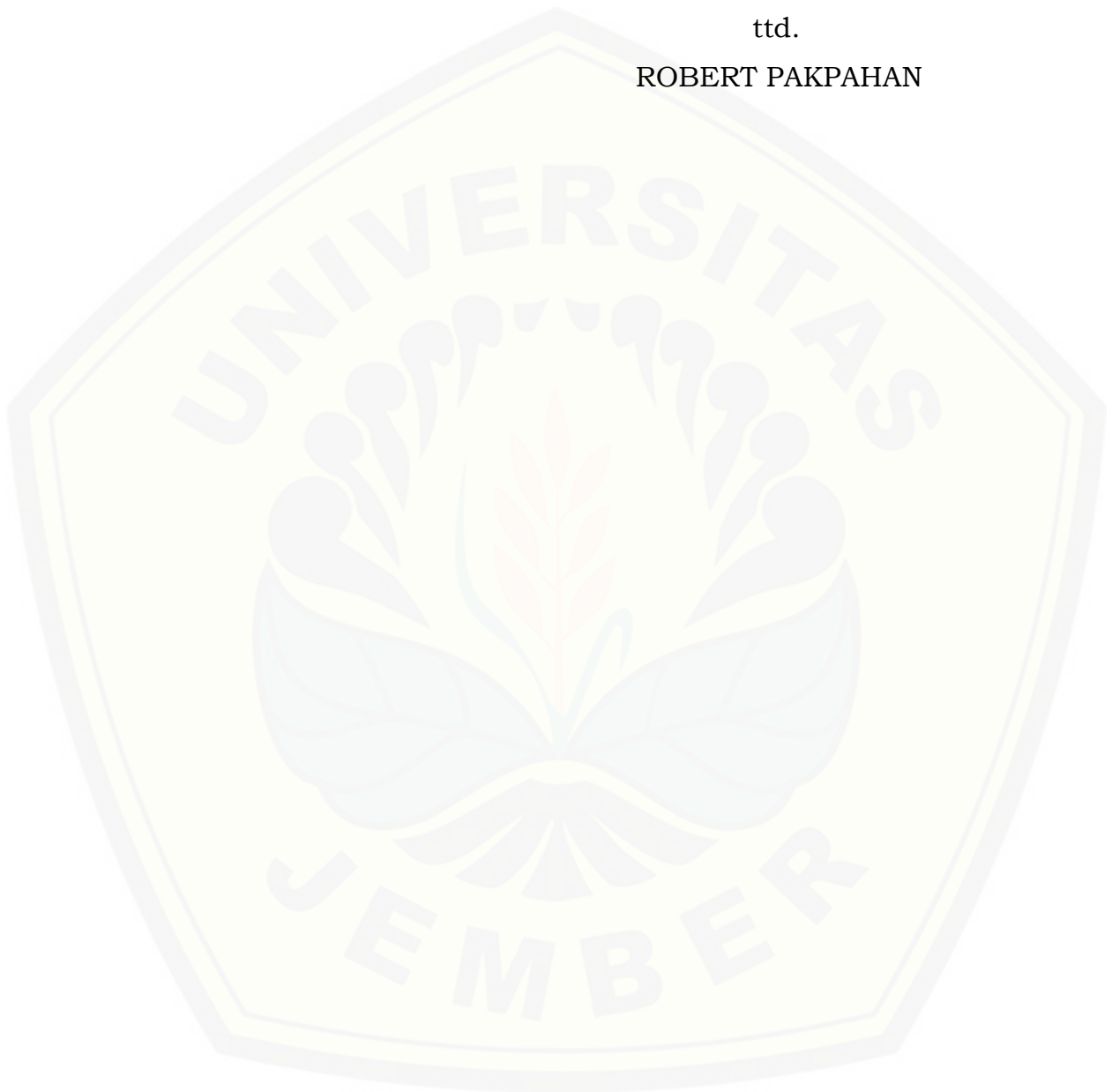
Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 21 Februari 2018

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

ROBERT PAKPAHAN



- Menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi:
  - Surat pengangkatan pimpinan kantor cabang;
  - Surat penunjukan pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang bersangkutan;
  - KTP Pengurus (bagi WNI)
    - Paspor dan KITAS/KITAP Pengurus (bagi WNA);
  - NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) atas nama yang bersangkutan;
  - NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) kantor cabang.
- Menyampaikan alamat *email* aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

## 2 Daftar Layanan Pajak Online

Setelah memperoleh EFIN, Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran pada DJP Online atau Penyedia Layanan SPT Elektronik. Untuk melakukan pendaftaran DJP Online Anda dapat mengakses pada situs <https://djponline.pajak.go.id>.

Berikut langkah mendaftar DJP Online:



Masukkan NPWP, nomor EFIN, dan kode keamanan kemudian klik "verifikasi".

Isi data yang diminta dan buat kata sandi Anda.

Setelah daftar, Anda akan menerima *email* berisi identitas pengguna, kata sandi dan tautan.



Klik tautan tersebut untuk mengaktifkan akun DJP Online Anda.

Setelah Anda terdaftar dan aktif, masuk menu "Profil Lengkap", kemudian pada menu Hak Akses klik semua fitur lalu klik "ubah akses". *Login* kembali dan Anda sudah dapat menggunakan seluruh layanan *online* yang terdapat dalam DJP Online, salah satunya adalah *e-filing*.

## 3 Laporkan

- Siapkan data pendukung seperti bukti pemotongan pajak 1721-A1 (pegawai swasta)/1721-A2 (ASN/Aparatur Sipil Negara), Daftar Harta, Daftar Susunan Keluarga dan data lain yang dibutuhkan;
- Buka *Website* DJP Online;
- Login* dengan akun DJP Online Anda (identitas pengguna: NPWP dan kata sandi);
- Pilih menu "*e-filing*";
- Pilih menu "Buat SPT";

### A. Bagi Wajib Pajak yang tidak menjalankan Usaha/ Pekerjaan Bebas (formulir 1770S/1770SS)

- Ikuti panduan pengisian SPT yang ada;
- Bayarlah kekurangan pajak Anda (jika ada);
- Setelah SPT Anda kirim, Bukti Penerimaan Elektronik akan dikirim ke *email* Anda.



### B. Bagi Wajib Pajak yang menjalankan Usaha/ Pekerjaan Bebas (formulir 1770/1771)

- Download Aplikasi e-SPT;
- Isi SPT Anda pada Aplikasi e-SPT;
- Buat SPT ke dalam format .csv melalui Aplikasi e-SPT;
- Scan lampiran dalam bentuk .pdf;
- Unggah file .csv dan lampiran anda;
- Setelah diunggah, Bukti Penerimaan Elektronik akan dikirim ke *email* Anda.

Sampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Anda paling lambat 31 Maret 2016  
Sampaikan SPT Tahunan PPh Badan Anda paling lambat 30 April 2016

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi:

Account Representative



#PajakMilikBersama

Panduan ini hanya berisi informasi untuk memudahkan pemahaman masyarakat atas peraturan terkait. Beberapa ketentuan dalam panduan ini dapat berubah mengikuti perubahan penundang-undangan yang berlaku. Tahun pencetakan ke-1st 2016. Nomor: P.1001/ADUPL/1001/2016-00

## Lapor Pajak Lebih Mudah, Cepat, dan Aman

dengan



*e-filing*  
Lapor SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time*

**Layanan Pajak Online** adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP Online dan Penyedia Layanan SPT Elektronik.

*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP Online (<https://djponline.pajak.go.id>) atau *website* Penyalur SPT Elektronik.

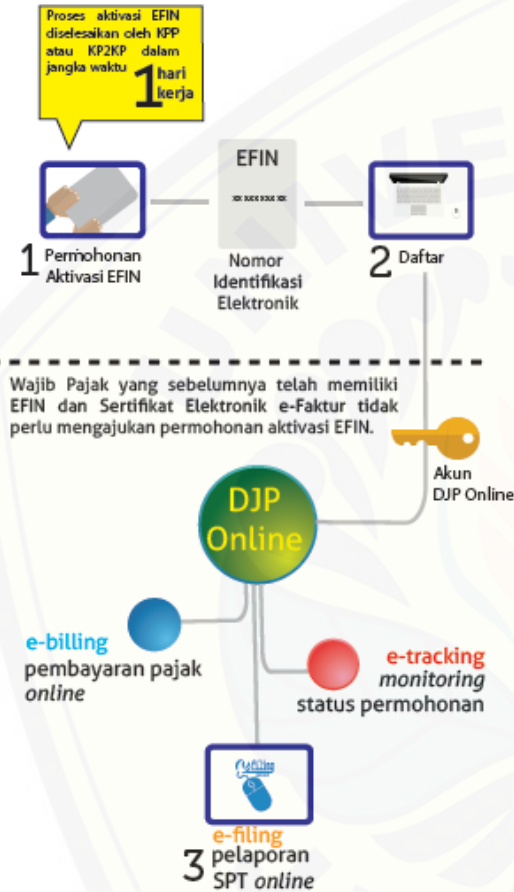
*Website* Penyalur SPT Elektronik yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai pihak yang dapat menyalurkan penyampaian SPT adalah [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), [www.laporpajak.com](http://www.laporpajak.com), [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id), [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com).

EFIN adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak.





*e-filing* dapat dilakukan kapan pun dimana pun.


## Peta DJP Online



## 3 langkah mudah menggunakan e-filing

- 1 Permohonan Aktivasi EFIN**  


Mengajukan permohonan aktivasi EFIN ke KPP atau KP2KP.
- 2 Daftar**  


Setelah memperoleh nomor EFIN, Anda dapat mendaftarkan diri pada Layanan Online Pajak pada *website* DJP Online atau *website* Penyedia Layanan SPT Elektronik.
- 3 Laporan**  


Setelah memiliki akun DJP Online/Akun Penyedia Layanan SPT Elektronik, Anda sudah dapat menyampaikan SPT Anda melalui menu *e-Filing*.

## 1 Syarat dan Ketentuan Permohonan Aktivasi EFIN

### WP ORANG PRIBADI

1. Permohonan dilakukan dengan mendatangi langsung KPP/KP2KP terdekat oleh WP sendiri dan tidak dapat dikusakan kepada pihak lain.
2. WP mengisi, menandatangani dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN.
3. Menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi:
  - a. - KTP (bagi WNI);
  - Paspor dan KITAS/KITAP (bagi WNA).
  - b. NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

### WP BADAN

1. Pengurus yang ditunjuk untuk mewakili WP Badan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN dengan mendatangi langsung KPP tempat WP Badan terdaftar.
2. Menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi:
  - a. Surat Penunjukan Pengurus yang bersangkutan;
  - b. - KTP Pengurus (bagi WNI)
  - Paspor dan KITAS/KITAP Pengurus (bagi WNA);
  - c. NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Pengurus;
  - d. NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) WP Badan.
3. Menyampaikan alamat *email* aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

### WP BADAN (KANTOR CABANG)

1. Kepala kantor cabang yang ditunjuk untuk mewakili WP badan kantor cabang mengisi, menandatangani, dan kemudian menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN ke KPP tempat kantor cabang terdaftar.



# Digital Repository Universitas Jember

