

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. E-Government

1 . Pengertian *E-government*

Menurut Janet Caldw (2001) mendefinisikan *E-Government* bukanlah sebuah perubahan secara fundamental yang berjangka pendek pada pemerintahan dan pemerintahan dan bukan pula sebagai awal dari permulaan era industriasi. Artinya adalah bahwa *e-government* merupakan sebuah modernisasi pemanfaatan teknologi yang secara garis bukan sebuah perubahan yang sangat mendasar didalam sebuah tata pemerintahan yang dipastikan akan berjalan dalam jangka panjang dan bukan pula membuktikan bahwa ini merupakan awal dari sebuah proses pertumbuhan dan perubahan sosial.

The World Bank Group (2006), mendefinisikan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan badan pemerintah, seperti : *Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing*, yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis,dan badan pemerintah lainnya. (The World Bank Group, “*A Definition of E-Government*”, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, [online])(diakses tanggal 14 februari)

Menurut UNDP definisi *e-Government* sebagai berikut:

“E-Government is the application of Information and Tecnology Communication (ICT) by government agencies” (*e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah) (Indrajit, 2004).

Dan pemerintah pun dalam Inpres No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Inpres ini menginstruksikan agar tiap instansi pemerintah melakukan perumusan strategi/*action plan* untuk lingkungan instansinya masing-masing.

Menurut Kepmen PAN & RB No.11 Tahun 2011, tentang kriteria dan ukuran keberhasilan reformasi birokrasi, salah satu kriteria keberhasilan reformasi birokrasi adalah adanya pengembangan *e-government* pada masing - masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Didalam hal ini *e-goverment* yang diselenggarakan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertujuan :

- a. Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah.
- b. Memberikan dorongan bagi peningkatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan obyektif.

- c. Melihat peta kondisi pemanfaatan TIK dilingkungan pemerintah secara nasional.

Definisi *e-government* telah dirumuskan oleh berbagai lembaga dan para ahli yang masing masing memiliki perbedaan karena latarbelakang dan tujuan perumusan yang berbeda. Secara sederhana *e-government* dapat kita dipahami bersama,yaitu sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi berperan merupakan sebagai alat dalam mendorong efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Tidak hanya dari para ahli luar dan dalam negeri atau lembaga di Indonesia saja yang memiliki pengertian atau definisi tentang apa itu *e-government*. Di berbagai negara definisi *e-government* banyak berkembang. Beberapa negara mendefinisikannya secara berbeda - beda dan beragam seperti halnya sebagai berikut:

- U.S telah mendefinisikan bahwa *E-Government* lebih kepada penyampaian informasi dan pelayanan online melalui media digital .
- Italy mendefinisikan bahwa *e-goverment* dipandang sebagai sebuah modernisasi pada proses administrasi dengan menggunakan berbagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communica-ion Technology -ICT*). (Indrajit,2002)

Dan menurut peneliti *e – government* merupakan sebuah sistem layanan didalam penyampaian informasi kepada publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Tahapan – Tahapan *E-Government*

Terdapat pula pengertian yang didasarkan pada tingkatan atau tahapan dalam pengembangan aplikasi *E-Government*. Agarwal membagi pengertian *E-Government* ke dalam lima tingkatan berdasarkan tahapan, yang semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi.

1. Tingkatan yang paling awal adalah *E-Government* dapat pula untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitasnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai *website* yang menarik pada hampir semua institusi pemerintah. Pada dasarnya, *E-Government* pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang apa dan siapa yang berada di dalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Kondisi *E-Government* yang masih berada pada tahap awal ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan *Good Governance*.
2. Tingkatan Keduadari *E-Government*, yang ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara *online* antar institusi pemerintah dengan masyarakat. Dan dengan kata lain komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat sudah terjalin secara *online*.
3. Tingkatan ketiga dari *E-Government*, memerlukan sebuah kerja sama (kolaborasi) secara *online* antar institusi pemerintah dan masyarakat
4. Tingkatan keempat dari *E-Government* bukan lagi hanya memerlukan kerja sama antar institusi dengan masyarakat atau publik, tetapi menyangkut hal teknis yang semakin kompleks. Misal: hanya

mengumpulkan cukup sekali saja informasi mengenai masyarakatnya dan memasukkannya didalam *database* sehingga tersimpan secara otomatis.

5. Level kelima, pada level ini pemerintah telah memberikan dan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan sehingga masyarakat atau publik seperti raja yang dilayani oleh pemerintah.

Ada banyak penjelesan mengenai tahapan–tahapan pengembangan *e-government* banyak pakar yang menunjukkan rumusan yang berlainan dan berbeda. Salah satunya tahap-tahap *e-government* dari ASPA (*American Society for Public Administration*) sebagai berikut:

1. *Emerging*: tahap di mana pemerintah hanya menampilkan *website* sebagai sumber informasi alternative.
2. *Enhanced*: sudah ada peningkatan dalam informasi yang ditampilkan sehingga *website* menjadi lebih dinamis.
3. *Interactive*: ada fasilitas untuk mengunduh (men-*download*) formulir, interaksi melalui *e-mail*, dan menyediakan fitur bagi pengguna (*user*) untuk berinteraksi.
4. *Transactional*: pengguna dapat berinteraksi secara *on line* melalui fasilitas *online payment*.
5. *Seamless* :integrasi penuh layanan publik secara *online*.

Dan dari berbagai definisi tersebut telah dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang

berkenaan dengan pemerintahan melalui sebuah media aplikasi untuk mengukur kinerja para pegawai dan keberhasilan dari reformasi birokrasi secara nasional.

3. Model *E-Government*

Didalam penerapannya *e-government* memiliki model yang dinilai strategis ketika hendak diterapkan menurut Richardus Eko (2004) ada empat model relasi penyampaian *e-government* kepada publik yang berkembang yaitu:

1. *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Citizen (G2C)*

Yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungannya dengan masyarakat/publik. Atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.

2. *Government-to-Business (G2B)*

Merupakan kegiatan transaksi elektronik dimana pemerintahan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah hal ini bisa informasi yang tertera didalam sebuah *website* yang dimiliki oleh pemerintah dan kalangan bisnisnya.

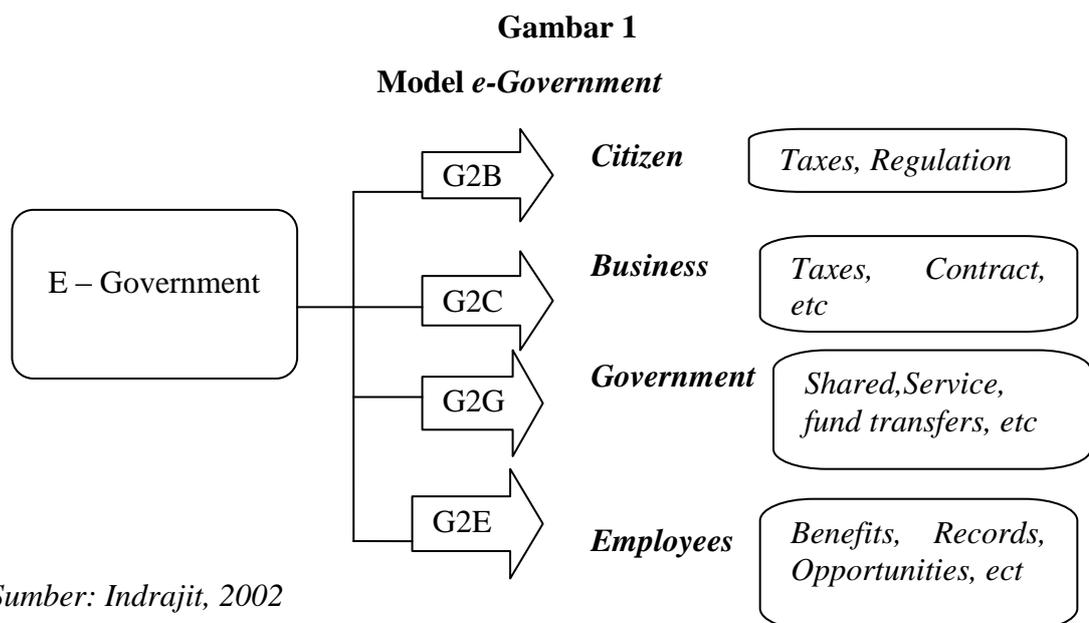
3. *Government-to-Government (G2G)*

Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara online antar departemen pemerintahan melalui basis data yang terintegrasi misal hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air .

4. *Government to Employees*

Aplikasi *e-government* yang juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau kasryan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik misal : Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanyaperbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

Dengan adanya model relasi penyampaian *e-government* yang telah berkembang dimasyarakat, ini membuktikan bahwa ternyata *e-government* itu sendiri telah berkontribusi didalam peningkatkan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan dalam sebuah negara. Berikut gambar model relasi *e-government* menurut Indrajit (2002)



4. Manfaat *E-Government*

Rahardjo (2001) menjelaskan bahwa manfaat - manfaat dari diterapkannya *e-government* sebagai berikut:

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pelayanan dan tanpa bertemu secara *face to face*.
2. Adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (*public*) sehingga adanya keterbukaan (*transparancy*) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat mengakses serta ditampilkan secara *online*.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan *video conferencing*.

Indrajit (2004) menjelaskan pula bahwa ada beberapa manfaat yang akan diperoleh suatu negara yang telah mengimplementasikan *e-government* didalam sebuah tata pemerintahannya atau didalam perosesnya melayani masyarakat yang diantaranya:

- a. Memperbarui kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) khususnya dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara
- b. Lebih meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*

- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktifitas sehari-hari
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang dapat secara tepat dan cepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Bila dilihat dari berbagai manfaat-manfaat yang diberikan dalam mengimplementasikan *e-government* dapat disimpulkan bahwa ketepatan *e-government* yang dilakukan oleh suatu negara akan sangat berpengaruh dengan masyarakat, terutama pada kualitas kehidupan masyarakat dinegara tersebut.

5. Visi *E-Government*

Visi *e-government* pada dasarnya berlandaskan pada empat (4) prinsip dasar menurut Indarjit (2006) yang meliputi:

1. Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepadamasyarakat. Karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas yaitu memprioritaskanlah jenis pelayanan .

2. Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan yang kompetitif di sini adalah bahwa misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non-komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya.
3. Pemberian penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Artinya pemberian insentif terhadap bagi mereka yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan standarisasi yang ada dan walaupun *e-government* merupakan sebuah teknologi digital namun tak luput pula dari kesalahan bagi pihak-pihak tertentu yang bersangkutan.
4. menekankan pada pencapaian efisiensi. Pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya harus menjadi jalur alternative efisiensi juga dapat dinilai dengan besarnya manfaat dan pendapatan tambahan yang diperoleh pemerintah dari penerapan *e – government*.

B . Penerapan *E-Government*

Penyelenggaraan *E-Government* merupakan suatu bentuk dari pembaharuan sistem tata didalam pemerintahan. Sebuah sistem guna mengontrol interaksi dan akses pembaharuan informasi antar pemerintah dengan masyarakat dan sebaliknya yaitu masyarakat dengan pemerintah . Dimana kebutuhan yang sangat penting untuk memenuhi informasi secara terpadu, cepat, lengkap dan akurat merupakan suatu hal yang sangat diinginkan oleh masyarakat . Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada pemerintah tidak hanya diharapkan mampu menjawab permasalahan bagaimana meningkatkan kualitas layanan kepada

masyarakat tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan terhadap publik. Pemerintah telah melaksanakan proses transformasi menuju *e-Government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk menghindari sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses kesemua informasi dan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Ruang lingkup dari diterapkan *e-Government* meliputi:

1. Pembangunan teknologi berbasis *internet/intranet* guna menambah akses untuk memberikan pelayanan jasa dari pemerintah kepada masyarakat.
2. Keterhubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakatnya sehingga masyarakat bisa mengakses berbagai informasi atau memperoleh pelayanan dari pemerintah, keterhubungan elektronik di lingkungan internal maupun eksternal untuk berbagai aplikasi. (INPRES No. 3 Tahun 2003)

Penerapan *e-Government* di setiap lembaga pemerintah mengacu kepada pentahapan pengembangan *e-government* secara nasional, yang disesuaikan dengan kondisi yang ada di setiap lembaga pemerintah. Di Indonesia kini telah diperkenalkan hal tersebut, melalui sebuah Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika

untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *electronic government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan menjadikan pelayanan lebih simpel didalam hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

E-government didalam penerapannya dapat lebih memudahkan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi komunikasi. Untuk implementasi *e-government*, pemerintah telah mengeluarkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dituangkan melalui InPres No. 3 Tahun 2003, pada tanggal 9 Juni 2003. Adapun beberapa sasaran didalam pengembangan dan penerapan *e-Government* yang meliputi :

Tabel.3
Sasaran Penerapan dan Pengembangan E-Government

NO	E-GOVERNMENT	
1	Sistem	Pembentukan Jaringan Informasi serta konektivitas Transaksi Elektronik
2	Standarisasi	Penggunaan Sistem Aplikasi
3	Sumber Daya Manusia	Kualitas sumber daya manusia dalam mengoprasionalkan system dan dalam melayani masyarakat
4	Sosialisasi	Publikasi kepada masyarakat terhadap sistem pajak <i>online</i>
5	Sarana dan Prasarana	Penggunaan Infrastruktur TIK dan Penggunaan Internet

Bappenas menjelaskan bahwa ada beberapa hal penting didalam penerapan *e-government*, terutama dalam hal sasaran. Sasaran dari penerapan *e-government* meliputi :

- a. Penerapan Sistem artinya bahwa pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan lebih terjangkau.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga.
(<http://perpustakaan.bappenas.go.id/> diakses tanggal 3 maret 2015)

C .Pajak

1. Pengertian Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar - besarnya kemakmuran rakyat.

(<http://www.pajak.go.id/content/belajar-pajak> diakses tanggal 23 februari 2015)

Menurut Djajadiningrat (2008) mendefinisikan pajak adalah sebuah kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi ada timbal balik secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Adapun menurut Soeparman (Ismono Hadi 2007) menjelaskan bahwa pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh pengusaha berdasarkan norma-norma hukum, guna menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Pendapat lainnya menurut Hanafi (Ismono Hadi 2007) berpendapat bahwa pajak pun dapat diartikan pula sebagai iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung yang hasilnya digunakan untuk membiayai penyelenggaraan negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan definisinya, ciri-ciri pajak antara lain:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
2. Tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung
3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan
4. Pemungutan pajak dapat dipaksakan
5. Berfungsi mengisi anggaran (*budgeter*) dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam bidang ekonomi dan sosial (regulasi).

Dari beberapa pengertian pajak dari para ahli diatas bahwa dapat disimpulkan pajak merupakan sebuah kewajiban yang dilakukan oleh wajib pajak kepada negara dalam rangka kesejahteraan umum dan kepatuhan terhadap undang – undang yang berlaku yang sifatnya memaksa.

2. Fungsi pajak

Dapat diketahui bahwa pajak memiliki berbagai macam fungsi, menurut Ismono Hadi (2007) menjelaskan beberapa fungsi pajak yang diantaranya :

a. Fungsi Budgeter

Digunakan sebagai sumber utama penerimaan negara yang akan digunakan untuk membiayai kegiatan pembangunan dan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan negara.

b. Fungsi Reguler

Sebagai pengontrol atau pengatur perekonomian guna menuju pertumbuhan ekonomi yang lebih baik, cepat, mengadakan distribusi pendapatan serta stabilitas ekonomi.

c. Fungsi Sosial

Pemerataan pendapatan dan hak milik seseorang diakui dalam fungsi dan pemanfaatannya yang tidak boleh bertentangan dengan kepentingan masyarakat atau bisa dikatakan bahwa besarnya pemungutan pajak harus dapat disesuaikan dengan kekayaan seseorang.

3. Jenis – Jenis Pajak

Ada penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia yang dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat

adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak - Kementerian keuangan. Sedangkan Pajak Daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Segala pengadministrasian yang berkaitan dengan pajak pusat, akan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak serta di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Untuk pengadministrasian yang berhubungan dengan pajak daerah, akan dilaksanakan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah atau Kantor Pajak Daerah atau Kantor sejenisnya yang dibawah oleh Pemerintah Daerah setempat.

Pajak-pajak pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi:

1. Pajak Penghasilan (PPh)

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1984 yang merupakan dasar hukum pajak penghasilan secara umum menjelaskan PPh adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu Tahun Pajak. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak baik yang berasal baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun. Dengan demikian maka penghasilan itu dapat berupa keuntungan usaha, gaji, honorarium, hadiah, dan lain sebagainya.

2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 menjelaskan secara umum bahwa PPN adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean (dalam wilayah Indonesia). Orang Pribadi, perusahaan, maupun pemerintah yang mengkonsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak dikenakan PPN. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali ditentukan lain oleh Undang-undang PPN.

3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

UU No. 18 tahun 2000 menjelaskan bahwa selain pajak pertambahan nilai undang - undang ini juga menjelaskan tentang dasar hukum pajak penjualan atas barang mewah .Selain dikenakan PPN, atas pengkonsumsian Barang Kena Pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPnBM. Yang dimaksud dengan Barang Kena Pajak yang tergolong mewah adalah:

- a. Barang tersebut bukan merupakan barang kebutuhan pokok; atau
- b. Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu; atau
- c. Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat berpenghasilan tinggi, atau
- d. Barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status; atau
- e. Apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban masyarakat.

4. Bea Meterai

Bea Meterai adalah pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta kwitansi pembayaran, surat berharga, dan efek, yang memuat jumlah uang atau nominal diatas jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan. Hal itu pun sesuai dengan dasar hukum yang tertera didalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 1985

Dan berikut adalah pajak-pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/ Kota Berdasarkan Undang-Undang No.34 Tahun 2000 adalah sebagai berikut:

Pajak Propinsi, meliputi:

1. Pajak Kendaraan Bermotor;
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bemotor;
4. Pajak Air Permukaan;
5. Pajak Rokok.

Pajak Kabupaten/Kota, meliputi:

6. Pajak Hotel;
7. Pajak Restoran;
8. Pajak Hiburan;
9. Pajak Reklame;
10. Pajak Penerangan Jalan;
11. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
12. Pajak Parkir;
13. Pajak Air Tanah;

14. Pajak sarang Burung Walet;
15. Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan;
16. BeaPerolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.

(<http://www.pajak.go.id> , diakses tanggal 23 februari 2015)

4. Manfaat Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Berikut adalah manfaat dari pajak, sebagai berikut :

1. Sebagai pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak.
2. Pajak juga digunakan untuk mensubsidi barang-barang yang sangat dibutuhkan masyarakat dan juga membayar utang negara ke luar negeri.
3. Pajak juga digunakan untuk membantu UMKM baik dalam hal pembinaan dan modal. Disamping fungsi *budgeter* (fungsi penerimaan) di atas, pajak juga melaksanakan fungsi redistribusi pendapatan dari masyarakat yang mempunyai kemampuan ekonomi yang lebih tinggi kepada masyarakat yang kemampuannya lebih rendah.

D. Administrasi Perpajakan

1. Pengertian Administrasi Perpajakan

Menurut Lumbantoruan (1997) (Rapina, 2011) administrasi perpajakan ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Dalam arti sempit,

administrasi perpajakan merupakan penata usahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penata usahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak. Dalam arti luas, Gunadi (2006) menjelaskan, bahwa administrasi pajak dilihat sebagai suatu fungsi, sistem dan lembaga :

1. Fungsi

Sebagai suatu fungsi, administrasi perpajakan meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian perpajakan.

2. Sistem

Sebagai suatu sistem administrasi perpajakan merupakan seperangkat unsur yaitu peraturan perundang - undangan, sarana dan prasarana, dan wajib pajak yang saling berkaitan yang secara bersama - sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu.

3. Lembaga

Sedangkan sebagai sebuah lembaga, administrasi perpajakan merupakan institusi yang mengelola sistem dan mengelola proses perpajakan yang terwujud pada kantor pusat, wilayah, dan pelayanan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga merupakan salah satu tolak ukur kinerja administrasi pajak

Sedangkan menurut Menurut Lumbantoruan (1997), administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi perpajakan pun memiliki peran yang penting, Liberti Pandiangan (2008) mengungkapkan bahwa peran administrasi perpajakan untuk

merealisasikan seluruh peraturan perpajakan serta penerimaan negara yang sesuai dengan amanat APBN.

Dari beberapa definisi dari berbagai ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi perpajakan merupakan sebuah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan dikantor pajak yang meliputi suatu sistem , organisasi atau lembaga dan fungsi sesuai dengan perundang-undangan dalam merealisasikan seluruh aturan perpajakan dan amanat APBN. Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat ada beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti:

1. Meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan
2. Melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

2. Kegunaan Administrasi Perpajakan

Dengan terlaksananya dan tersedianya administrasi perpajakan yang baik , akurat, dan benar maka akan terealisasikan sebuah manfaat bagi organisasi tersebut Liberti Pandiangan (2013) yang diantaranya adalah:

- Dapat menjalankan kewajiban perpajakan dengan mudah, baik dan benar sesuai dengan perundang - undangan
- Dapat dengan mudah mengajukan serta memperoleh hak perpajakan
- Efektif dan efisien dalam pengelolaan pajak
- Terhindar dari sanksi yaitu baik sanksi administrasi dan sanksi pidana

3. Tujuan Administrasi Perpajakan

Liberty Pandiangan (2013) mengatakan bahwa guna tercapainya administrasi perpajakan yang efisien, efektif dan produktif serta optimal didalam bidang perpajakan maka administrasi perpajakan memiliki tujuan dalam rangka sebagai berikut :

- Tersedianya dokumen terkait perpajakan.
- Tersedianya data dan informasi mengenai perpajakan.
- Sebagai saran untuk menciptakan dan menjalin kerja sama antar unit organisasi.
- Melakukan pembimbingan, pengelolaan, dan pengawasan terutama dalam hal pajak.
- Pengambilan keputusan atau kebijakan yang menyangkut pajak.

4. Unsur – Unsur Administrasi Perpajakan

Dilihat dari kegiatannya menurut Liberty Pandiangan (2013) terdapat tujuh (7) unsur pokok yang terdapat didalam administrasi perpajakan yang menyangkut sebagai berikut:

1. Kelola Pajak;
2. Keuangan Pajak;
3. Informasi dan Komunikasi Perpajakan;
4. Peraturan Pajak;
5. Dokumen Pendukung Perpajakan;
6. Organisasi Perpajakan;
7. Sumber Daya Manusia Perpajakan;

5.Administrasi Perpajakan Indonesia

Administrasi tidak pernah terlepas dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh wajib pajak. Liberty Pandiangan (2013) mengatakan bahwa administrasi perpajakan di Indonesia menyangkut beberapa kegiatan yang diantaranya :

1. Keberadaan WP dan PKP
2. Pendaftaran WP dan PKP
3. Perubahan data,pindah dan pengukuhan PKP
4. Pembukuan dan pencatatan
5. Laporan keuangan fiskal
6. Penghitungan pajak
7. Pemeriksaan pajak
8. Penagihan Pajak
9. Pelaporan Pajak
10. Pemotongan dan pemungutan Pajak

6. Sistem Administrasi Perpajakan

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan. Penerapan sistem ini diharapkan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatanreformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi

prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 (Rahayu dan Lingga, 2009).

Sebagai suatu sistem, administrasi perpajakan merupakan seperangkat unsur yaitu peraturan perundang-undangan, sarana dan prasarana, dan wajib pajak yang saling berkaitan yang secara bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan sebagai lembaga, administrasi perpajakan merupakan institusi yang mengelola sistem dan mengelola proses perpajakan yang terwujud pada kantor pusat, wilayah, dan pelayanan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga merupakan salah satu tolak ukur kinerja administrasi pajak. Administrasi perpajakan harus sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus pusat informasi perpajakan. Pembaruan sistem perpajakan harus disusun dengan sebaik-baiknya sehingga menjadi instrumen yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Menurut Gunadi (2006), administrasi perpajakan dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut :

4. Wajib pajak yang tidak terdaftar (*Unregistered taxpayers*) Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak.
5. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau *stopfiling taxpayer* Menyikapi Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), atau disebut juga *stop filing taxpayers*, misalnya dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk

mengetahui sebab-sebab tidak disampaikannya Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut. Kendala yang mungkin dihadapi adalah terbatasnya jumlah tenaga pemeriksa.

6. Penyelundup pajak atau *tax evaders*

Penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan. Keberhasilan *sistem self assessment* yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak melakukan penyelundupan pajak atau tidak. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

7. Penunggak pajak atau *delinquent taxpayers*

Dari tahun ke tahun tunggakan pajak jumlahnya semakin besar. Upayapencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif.

Sistem perpajakan suatu negara terdiri atas tiga unsur, yaitu *Tax Policy*, *Tax Law* dan *Tax Administration*. Sistem perpajakan dapat disebut sebagai suatu metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh Wajib Pajak dapat mengalir ke kas negara. Menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2007) yang dikutip dalam Ismono Hadi (2007) menjelaskan bahwa sistem pemungutan pajak dapat dibedakan atas:

- a. *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang.
- b. *Semi Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus dan Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak seseorang yang terutang.
- c. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.
- d. *Withholding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong / memungut besarnya pajak yang terutang.

g. Model Administrasi Perpajakan Elektronik

Perkembangan teknologi yang pesat memang sangat dirasakan dalam empat dekade ini. Hal ini tentu sangat mempengaruhi baik pengelolaan administrasi baik administrasi pemerintahan atau administrasi bisnis. Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam sistem administrasi yang berkembang di Indonesia terutama didalam administrasi perpajakan telah mampu mengakomodir didalam pengelolaan pajak bila dulu administrasi dilakukan secara manual kini semua dilakukan secara *online* dengan melalui media elektronik yang terkini dan tidak banyak membutuhkan banyak waktu untuk menunggunya. Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, pemerintah menyediakan layanan administrasi perpajakan yang berbasis komputer dan *online*, *e-System* digunakan

untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya. Liberti Pandiangan (2008) mengungkapkan bahwa *e-System* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi perpajakan melalui teknologi internet.

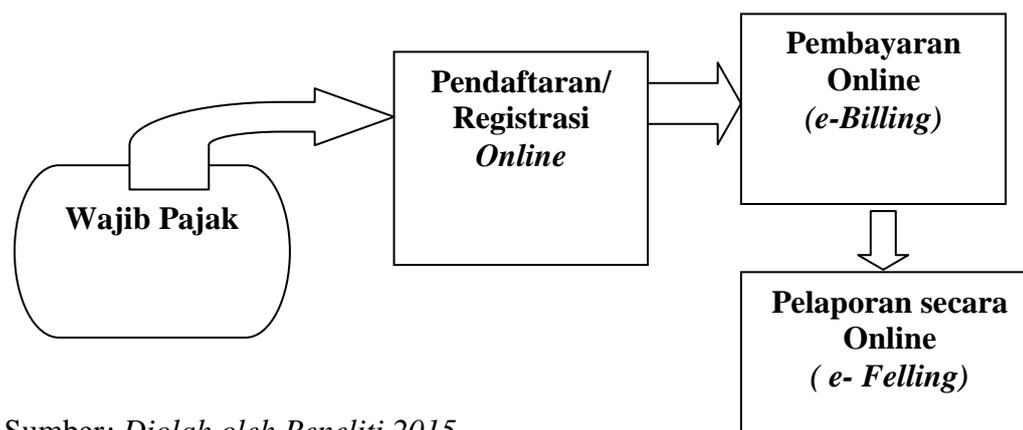
Bentuk layanan *e-System* pada administrasi perpajakan elektronik di Indonesia adalah:

1. *e-Registration*; sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak.
2. *e-Filling*, suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*.
3. *e-Billing*, suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara *online*.
4. *e-Counseling*; suatu pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk konsultasi secara *online*.
5. *e-SPT*; aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT

Dengan melakukan *e-Registration* dengan memasukan data - data wajib pajak secara *online* sesuai dengan *form* elektronik yang ada didalam aplikasi yang telah tersedia tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. Selanjutnya pembayaran *online* secara *e-Banking* melalui program *e-Billing* dan para wajib pajak pun

secara otomatis dapat melakukan pelaporan pajak secara online melalui program *e-Filling* dengan *e-SPT*. Bila di Gambarkan model administrasi perpajakan secara elektronik adalah sebagai berikut:

Gambar. 2
Model Administrasi Perpajakan Elektronik



Sumber: *Diolah oleh Peneliti 2015*

h. Efektivitas *E-Government* Administrasi Perpajakan

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, tepat atau manjur. Kataefektif biasanya digunakan dalam kaitannya dengan manajemen, misalnya keefektifan pengelolaan, keefektifan organisasi dan kepemimpinan serta keefektifan program. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) Efektif memiliki penjelasan sebagai pengaruh atau akibat, dapat diartikan pula sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang bisa memberikan hasil yang memuaskan, dengan kata lain bahwa efektivitas merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil.

Menurut Siagian (2001), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Darcy

(Indrajit, 2002) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa elemen sukses yang secara garis besar harus dimiliki dalam mengembangkan konsep - konsep digital pada sektor publik melalui penerapan *e-Government*. Melalui beberapa elemen sukses tersebut diharapkan penerapan *e-Government* dapat berjalan efektif sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya, Darcy (Indrajit, 2002) menjabarkan sebagai berikut:

7. *Political Environment*

Merupakan elemen pertama dalam penerapan *e-Government*. *Political environment* adalah keadaan atau suasana politik di mana program *e-Government* tersebut diterapkan.

8. *Leadership*

Elemen kedua ini berhubungan dengan unsur kemampuan atau tanggung jawab dalam mewujudkan penerapan *e-Government* yang efektif. Untuk mencapai efektivitas, setidaknya ada tiga hal minimum yang dibutuhkan pemerintah, yakni :

1. Sumber daya

Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.

2. Infrastruktur

Ketersediaan infrastruktur yang memadai yaitu infrastruktur dalam bidang teknologi dan informasi.

3. Sumber Daya Manusia

Ketersediaan sumber daya manusia sangat penting dalam menunjang efektivitas penerapan *e-government* sebab sumber daya manusia yang

memiliki kompetensi dan keahlian yang sesuai dengan fungsinya dibutuhkan demi tercapainya efektivitas *e-Government* di sebuah instansi atau organisasi.

9. *Planning*

Perencanaan adalah sebuah proses tahapan yang sangat penting, karena pada tahap inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif *e-Government* diproyeksikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebuah perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan sebuah program, dalam hal ini yang ingin dicapai adalah efektivitas penerapan *e-Government*.

10. *Stakeholders*

Stakeholders adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan baik kepentingan langsung maupun kepentingan tidak langsung terhadap penyelenggaraan program *e-Government*. Pihak- pihak yang dianggap sebagai *stakeholder* utama dalam proyek *e-Government* adalah pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat yang bersama - sama dalam usaha penerapan *e-Government*.

11. *Transparency/Visibility*

Transparansi sangat erat kaitannya dengan keberadaan *stakeholder*, dalam arti kata bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses oleh *stakeholder*. Dimungkinkannya pihak – pihak yang berkepentingan mengakses data dan informasi terkait dengan proyek yang sedang berlangsung melalui media elektronik yang bisa menjadikan sebagai sarana pemasaran (*marketing*) yang

cukup efektif, karena disana terlihat keseriusan pemerintah untuk selalumemberikan yang terbaik untuk rakyatnya melalui penerapan *e-Government*.

12. *Technology*

Teknologi informasi yang dipergunakan didalam *e-Government* sangatlah luas, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih. Pilihan teknologi yang akan diimplementasikan di dalam sebuah proyek *Government* sangat tergantung dengan anggaran yang tersedia dan ini juga berpengaruh terhadap efektivitas penerapan *e-Government*. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan dipergunakan, yang cenderung akan tercapainya efektivitas suatu program.

13. *Innovation*

Aspek inovasi dalam hal ini adalah sebuah aspek dimana terdapat ide - ide yang kreatif dari para pembuat program yang secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan koneksi penggunaan *website* bagi pengunjungnya. Inovasi dapat dilakukan dengan memperhatikan keleluasaan *search engine*, video camera, atau informasi maupun jejak pendapat secara *online* yang dilakukan pengguna terhadap *website* yang bersangkutan.

Disisi lain, Direktorat Jenderal menjelaskan bahwa efektivitas didalam penerapan *e-government* dalam bidang administrasi perpajakan dilihat dari :

a. Struktur Organisasi

Konsep administrasi perpajakan saat ini yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan memerlukan perubahan pada struktur organisasi, baik di

tingkat kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di jajaran kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Hal ini sebagai bentuk upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk terus senantiasanya berusaha untuk memberikan pelayanan yang efisien, profesional, dan adil dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan.

b. Manajemen Sumber Daya

Direktorat Jenderal Pajak menjelaskan secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode, dan alur kerja suatu organisasi, tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung Sumber Daya Manusia yang memiliki integritas dan profesionalisme. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen sumber daya manusia, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sejalan dengan keinginan untuk berubah serta memperbaiki citra dan meningkatkan kinerja, reformasi di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan langkah yang sangat penting untuk dilakukan Direktorat Jenderal Pajak, yang mendukung sistem administrasi perpajakan modern melalui sumber daya manusia berbasis kompetensi dan kinerja.

c. Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Perbaikan birokrasi yang berbelit - belit adalah perbaikan didalam proses bisnis, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Perbaikan proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi administrasi perpajakan Direktorat Jenderal Pajak, yang diarahkan pada penerapan *full*

automation dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang bersifat administratif. Pelaksanaan *full automation* diharapkan akan menciptakan suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, dan akurat, sehingga dapat meningkatkan pelayanan. Fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapa pun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada. Langkah awal perbaikan proses bisnis adalah diterapkannya penulisan dan dokumentasi *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit Direktorat Jenderal Pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

d. Penyuluhan dan Pelayanan

Perlunya penyuluhan atau sosialisasi berguna untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban perpajakannya, maka dengan demikian Direktorat Jenderal Pajak dapat memperluas fungsi penyuluhan dengan fungsi pelayanan. Pemahaman dan kesadaran masyarakat perlu didukung dengan memberikan kemudahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, yaitu dengan menyediakan berbagai sarana dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam rangka efisiensi dan efektivitas kegiatan administrasi perpajakan yang kini sedang berkembang dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak.