

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

**IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN PAJAK ONLINE *E-BILLING***

**DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TAMPAN**

**KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**YULIANA ADIYAN PUTRI**

**177310155**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2021**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Allhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat serta karunia kesehatan dan petunjuk dari Dia lah yang menuntun penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad Saw yang telah mengorbankan jiwa dan raganya demi tegaknya kalimatul haq dijagat raya ini, beliau juga sebagai suri tauladan yang membawa manusia dari alam jahiliyah (kebodohan) ke alam yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Penulis menyadari dalam penulisan karya tulis ini banyak pihak yang dilibatkan baik dalam pengumpulan data maupun penyusunan data serta informasi bahkan semangat dan motivasi yang penulis butuhkan, oleh karena itu sepantasnya penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, S.M., M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dan menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Syaprianto, S.Sos, M.IP selaku dosen pembimbing atas ketulusan hati dan dengan kesabarannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
5. Semua Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat

menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu Bapak dan Ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.

6. Bapak/Ibu Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang banyak berjasa melayani segala keperluan dan kelengkapan administrasi yang penulis butuhkan.
7. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih dan penghormatan yang sangat besar kepada ayah Suardi dan Ibunda tercinta Rimila Yanti, beserta seluruh keluarga besar, atas segala dukungan dan do'a restu yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada hentinya bagi penulis.
8. Teman-teman seperjuangan IP F angkatan 2017 dan kerabat-kerabat sahabat yang telah banyak memberi support dalam penelitian ini, penulis mengucapkan terimakasih atas semuanya, semoga kita selalu berada dalam lindungan Allah SWT. Dan sukses dimasa depan,Amin Ya Robbal'alamin.

Semoga semua bimbingan, dorongan, bantuan, semangat, ilmu pengetahuan, serta kasih sayang dan nasehat yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan pahala dan Rahmat dari Allah SWT. Demikianlah,semoga usulan penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 16 Agustus 2021

Penulis,

Ttd

Yuliana Adiyani Putri

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	15
1. Tujuan Penelitian .....	15
2. Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan .....	17
1. Konsep Pemerintahan .....	18
2. Konsep Ilmu Pemerintahan .....	19
3. Konsep Kebijakan .....	19
4. Konsep Implementasi .....	22
5. Konsep Pelayanan .....	37
6. Konsep Pajak .....	30
7. Konsep Wajib Pajak .....	33
8. Konsep <i>E-Billing</i> .....	34
B. Penelitian Terdahulu .....	35
C. Kerangka Pikir .....	38

D. Konsep Operasional .....	39
E. Operasional Variabel .....	42

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian .....	44
B. Lokasi Penelitian .....	45
C. Key Informan dan Informan .....	45
D. Teknik Penarikan Informan .....	47
E. Jenis dan Sumber Data .....	47
F. Teknik Pengumpulan Data .....	48
G. Teknik Analisis Data .....	49
H. Jadwal Waktu Kegiatan .....	50

### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Gambar Singkat Kota Pekanbaru	
1. Sejarah Kota Pekanbaru .....	51
2. Keadaan Geografis .....	52
3. Kondisi Umum Kota Pekanbaru .....	53
B. Gambaran Umum KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	55
1. Visi Misi KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	56
2. Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan .....	57

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Informan .....	65
B. Implementasi Sistem Layanan Pajak Online <i>E-Billing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan .....	68
1. Komunikasi Sistem Layanan Pajak Online <i>E-Billing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan .....	68
2. Sumber Daya Sistem Layanan Pajak Online <i>E-Billing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan .....	74

3. Disposisi Sistem Layanan Pajak Online <i>E-Billing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan .....	78
4. Struktur Birokrasi Sistem Layanan Pajak Online <i>E-Billing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan .....	81
C. Hambatan Sistem Layanan Pajak Online <i>E-Billing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan .....	84
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR KEPUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>



## DAFTAR TABEL

I. 1	Daftar Jumlah Pembayaran Pajak Tahunan Wajib Pajak Secara Manual dan Menggunakan <i>E-Billing</i> Tahun 2018-2019 .....	13
I. 2	Daftar Jumlah Wajib Pajak Menggunakan <i>E-Billing</i> Tahun 2019 .....	13
II. 1	Penelitian Terdahulu Tentang Implementasi Sistem Layanan Pajak Online <i>E-Billing</i> Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru .....	35
II.2	Operasional Variabel Terkait Implementasi Sistem Layanan Pajak Online <i>E-Billing</i> Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru.....	42
III.1	Daftar Nama Key Informan dan Informan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru .....	46
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan penelitian Implementasi Sistem Layanan Pajak Online <i>E-Billing</i> Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru.....	50
IV.1	Wilayah Kerja KPP Pratama Pekanbaru.....	63
V.1	Tabel Jenis Kelamin Informan.....	65
V.2	Tabel Tingkat Pendidikan Informan.....	66
V.3	Tabel Tingkat Usia Informan.....	67

## DAFTAR GAMBAR

- I.1 Kerangka Pikiran Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru .....38
- IV.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru .....58



## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau  
Peserta Ujian Konferehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuliana Adiyen Putri  
NPM : 177310155  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Layanan Pajak Online E-Billing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Agustus 2021

**Yuliana Adiyen Putri**

**IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN PAJAK ONLINE *E-BILLING*  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PEKANBARU TAMPAN**

**ABSTRAK**

**Yuliana Adiyani Putri**

**177310155**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *E-Billing* adalah metode pembayaran pajak online yang dibuat untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Direktorat Jenderal Pajak mengesahkan kebijakan *E-Billing* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan teknik analisis Deskriptif, serta dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun subjek yang terdapat dalam penelitian yaitu satu key informan dan lima informan. Dari hasil penelitian Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dilihat dari empat indikator menurut George C. Edward, yaitu Komunikasi pelaksanaan program ini sudah dilakukan dengan optimal, dilihat dari segi sosialisasi, sedangkan Sumber Daya tidak berjalan optimal, kemudian untuk indikator Disposisi sudah optimal, dan pada indikator Struktur Birokrasi tidak optimal.

**IMPLEMENTATION OF ONLINE E-BILLING TAX SERVICE SYSTEM  
AT THE MANAGEMENT OF PEKANBARU TAX SERVICE OFFICE**

**ABSTRACT**

**Yuliana Adiyan Putri**

**177310155**

*This study aims to describe the Implementation of the E-Billing Online Tax Service System at the Pekanbaru Tampan Tax Service Office. E-Billing is an online tax payment method created to make it easier for taxpayers to pay taxes. The Directorate General of Taxes ratifies the E-Billing policy based on the Regulation of the Directorate General of Taxes Number PER-05/PJ/2017 concerning Electronic Tax Payments. The method used in this study is a qualitative method with descriptive analysis techniques, as well as data collection techniques carried out by observation, interviews, and documentation techniques. The subjects contained in the study were one key informant and five informants. From the results of the research on the Implementation of the Online E-Billing Tax Service System at the Pekanbaru Tampan Pratama Tax Service Office, according to George C. Edward, the four indicators according to George C. Edward are: Communication of the implementation of this program has been optimal, in terms of socialization, while Resources are not going optimal, then the Disposition indicator has been optimal, and the Bureaucratic Structure indicator has been not optimal.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Di dalam UUD 1945 pasal 18 ayat 1 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota itu mempunyai Pemerintahan Daerah, yang diatur dengan Undang-Undang. Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam system Pemerintahan Negara dan hak asal-usul dalam daerah yang bersifat istimewa.

Dalam menyelenggarakan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah Pusat menggunakan asas desentralisasi, dekonsentrasi, tugas pembantuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam menyelenggarakan Pemerintah Daerah digunakan asas otonomi dan tugas pembantu, diantaranya adalah:

Asas Desentralisasi adalah penyelenggaraan wewenang pemerintah oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah dalam sistem NKRI.

Asas Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintah oleh pemerintah pusat kepada Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.

Tugas Pembantu adalah penugasan dari pemerintah pusat kepada Daerah atau Desa dan Pemerintah Provinsi kepada Kabupaten atau Kota dan Desa, serta Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Selama ini Pemerintah yang dijalankan belum dijalankan secara maksimal, hal ini dikarenakan kinerja aparat yang masih lemah. Secara substantif, menurut Rasyid (1997 : 48), tugas pokok pemerintahan dibagi dalam 3 fungsi pokok, yakni: Pelayanan (*service*), Pemberdayaan (*empowerment*), Pembangunan (*development*).

Ketiga fungsi pemerintahan diatas memiliki keterkaitan satu sama lainnya, yakni: Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, Fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dalam Pasal 9 menyebutkan: (1) Urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkruen, dan urusan pemerintahan umum. (2) Urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. (3) Urusan pemerintahan konkruen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. (4) Urusan pemerintahan konkruen yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah. (5) Urusan pemerintahan umum sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan.

Pasal 10 (1) urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) meliputi:

- a. politik luar negeri;
- b. pertahanan;
- c. keamanan;
- d. yustisi;
- e. moneter dan fiscal nasional; dan
- f. agama

(2) Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Pusat: a. melaksanakan sendiri; atau b. melimpahkan wewenang kepada Instansi Vertikal yang ada di Daerah atau Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat berdasarkan asas Dekonsentrasi.

Urusan Pemerintahan konkruen Pasal 11 (1) Urusan pemerintahan konkruen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan pilihan. (2) Urusan Pemerintahan Wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. (3) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah Urusan Pemerintahan Wajib yang sebagian substansinya merupakan Pelayanan Dasar.

Pasal 12 (1) Urusan Pemerintahan Wajib berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman;
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial.

(2) Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat 2 meliputi:

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan hidup;
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa;
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l. Penanaman modal;
- m. Keper mudaan dan olahraga;
- n. Statistik;
- o. Persandian;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan; dan
- r. Kearsipan.

(3) Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat 1 meliputi:

- a. Kelautan dan perikanan;
- b. Pariwisata;
- c. Pertanian;

- d. Kehutanan;
- e. Energi dan sumber daya mineral;
- f. Perdagangan;
- g. Perindustrian; dan
- h. Transmigrasi.

Berdasarkan penjelasan dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa pajak termasuk urusan pemerintahan absolut dibidang moneter. Dimana dilimpahkan kepada instansi vertikal di daerah-daerah menurut azas dekonsentrasi sebagai penyelenggaraan otonomi daerah.

Saat ini, pajak bukan lagi merupakan sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia. Sebagian kalangan telah menempatkan pajak secara proposional dalam kehidupannya, bahwa pajak telah dianggap sebagai salah satu kewajiban dalam membantu pelaksanaan tugas kenegaraan yang ditangani pemerintah. Sesuai dengan salah satu fungsi pajak yaitu sebagai fungsi butgetair (alat atau sumber) yang bertujuan memasukkan penerimaan uang untuk kas Negara sebanyak-banyaknya dalam mengisi RAPBN, sesuai dengan target penerimaan pajak yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah, pada Pasal 2 disebutkan bahwa: Jenis Pajak terdiri atas: Pajak Provinsi; dan Pajak Kabupaten/Kota. Selanjutnya pada Pasal 3 dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Jenis Pajak Provinsi yang dipungut berdasarkan penetapan Kepala Daerah terdiri atas:
  - a. Pajak kendaraan bermotor;

- b. Bea balik nama kendaraan bermotor; dan
  - c. Pajak air permukaan.
- 2) Jenis Pajak Provinsi yang dibayar sendiri berdasarkan penghitungan oleh Wajib Pajak terdiri atas:
- a. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor; dan
  - b. Pajak rokok.
- 3) Jenis Pajak Kabupaten/Kota yang dipungut berdasarkan penetapan Kepala Daerah terdiri atas:
- a. Pajak reklame;
  - b. Pajak air tanah; dan
  - c. PBB-P2.
- 4) Jenis Pajak Kabupaten/Kota yang dibayar sendiri berdasarkan penghitungan oleh Wajib Pajak terdiri atas:
- a. Pajak hotel;
  - b. Pajak restoran;
  - c. Pajak hiburan;
  - d. Pajak penerangan jalan;
  - e. Pajak mineral bukan logam dan batuan;
  - f. Pajak parkir;
  - g. Pajak sarang burung wallet; dan
  - h. BPHTB

Semakin besarnya peranan penerimaan pajak dalam pembangunan, menjadikan pajak sebagai perhatian penting bagi pemerintah, dimana pemerintah mengharapkan penerimaan pajak dari tahun ke tahun dapat meningkat. Peningkatan penerimaan pajak menunjukkan perbaikan kemandirian Indonesia dalam pembiayaan pembangunan Nasional. Tuntutan yang diberikan oleh pemerintah dalam pencapaian target penerimaan pajak menjadi suatu tantangan bagi Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi yang berwenang dalam menghimpun penerimaan Negara dari pajak, untuk memperbaiki system perpajakan salah satu upaya dilakukan adalah dengan mengadakan Reformasi Perpajakan (Iriawan, 2010:1-2).

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. (Buku Panduan Hak dan Kewajiban Wajib Pajak)

Jumlah Wajib Pajak di Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat, tetapi belum diikuti dengan besarnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Keengganan untuk melaporkan kewajiban pajak masih tinggi. Keadaan ini mungkin disebabkan oleh tingkat pengetahuan Wajib Pajak akan peraturan perpajakan yang masih sangat kurang. Masalah ini membuat pemerintah mempunyai tugas ekstra untuk mencari solusinya, karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak memegang peran penting dalam realisasi penerimaan pajak. Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 2 disebutkan pengertian Wajib Pajak yaitu:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan”. (Buku Panduan Hak dan Kewajiban Wajib Pajak)

Dari pengertian menurut Undang-Undang di atas tidak disebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang yang sudah memiliki NPWP saja dan wajib untuk membayar pajak, karena pengertian yang terkandung di dalam pasal di atas orang yang belum memiliki NPWP pun dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak apabila benar-benar sudah mempunyai hak dan kewajiban perpajakan. Orang pribadi atau badan yang sudah memenuhi syarat *subjektif* dan syarat *objektif* sebagai Wajib Pajak maka disebut Wajib Pajak walaupun belum memiliki NPWP dan kepadanya terdapat hak dan kewajiban untuk melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Salah satu kendala dalam bidang perpajakan saat ini adalah tingkat kepatuhan dan kesadaran masyarakat sebagai Wajib Pajak masih sangat rendah. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan sistem perpajakan yang belum maksimal di Indonesia. Saat ini Indonesia menganut sistem *self assessment system*, dimana Wajib Pajak diberikan wewenang untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dalam melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak tanpa adanya campur tangan dari pihak pemerintah dan pihak pemerintah hanya mengawasi mulai dari mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, menghitung, menyetorkan, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang kepada pihak pemerintah yang dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dibantu oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat.

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban menurut ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan. SPT merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk mempertanggung jawabkan dan melaporkan jumlah pajak yang terutang dalam suatu masa pajak. Terdapat dua macam SPT yaitu: SPT Masa dan SPT Tahunan. Salah satu SPT Tahunan adalah SPT Tahunan Pajak Penghasilan.

Pada dasarnya kelalaian dalam pelaporan pajak disebabkan karena kurangnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya dan proses atau tata cara pelaporan SPT Tahunan yang dianggap Wajib Pajak rumit dan berbelit-belit yang akan memakan waktu dan tenaga. Contoh lain dari kesalahan yang sering dilakukan oleh Wajib Pajak adalah masih banyak yang terlambat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan bahkan ada juga yang tidak melaporkan pajak terutangnya sama sekali melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Masalah ini disebabkan karena kurangnya pemahaman Wajib Pajak tentang hak dan kewajiban serta faktor lain seperti tidak mengerti cara untuk melaporkan pajaknya.

Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) ini harus dilakukan dengan benar, jelas, tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Perpajakan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009. Hal ini berlaku untuk semua jenis pajak termasuk pajak penghasilan. Semua pelaporan SPT harus diketahui oleh pemerintah yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat. Salah satu KPP yang berwenang dalam hal ini

adalah KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melayani para Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya termasuk juga dalam pelaporan SPT Tahunan PPh.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan, mulai beroperasi berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ.2008 tentang Penerapan Organisasi. Tata kerja mulai beroperasi pada tanggal 27 Mei 2008. KPP Pratama merupakan intergrasi dari tiga kantor operasional DJP, yaitu: Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak dan Bumi Bangunan (PBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (KARIKPA). Dengan beroperasinya KPP Pratama, Wajib Pajak dapat melaksanakan semua kewajiban dalam satu kantor.

Melihat selama ini banyak Wajib Pajak mengeluh terkait pembatasan waktu atau ketika mengantri saat pembayaran pajak di kantor pajak, bank, maupun kantor pos, Dirjen Pajak kemudian membuat kebijakan *E-Billing* atau pembayaran pajak secara elektronik, yang memang sedang diperkenalkan kepada masyarakat karena cepat, mudah, nyaman, dan fleksibel. Hal ini menjadi alternatif bagi masyarakat yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi.

Jumlah Wajib Pajak bertambah setiap tahunnya, tetapi tidak diikuti dengan kesadaran Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya, sehingga pada 1 Januari 2016 Direktorat Jenderal Pajak mengesahkan kebijakan sistem pembayaran pajak secara online *E-Billing* untuk mempermudah proses pembayaran pajak. *E-Billing* mulai dilaksanakan

pada 1 Juli 2016. *E-Billing* hadir untuk mewujudkan komitmen DJP dalam pengalihan sistem manual menuju sistem elektronik perpajakan.

Ketentuan mengenai *E-Billing* ini diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik Direktur Jenderal Pajak. Pembayaran pajak secara elektronik atau yang disebut dengan *E-Billing* System adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing, Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran atau penyetoran pajak dengan sistem pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan SSP (Surat Setor Pajak). Wajib Pajak yang lebih efisien dan praktis untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* dapat dilakukan dengan menggunakan laptop ataupun smartphone yang terhubung ke internet. Adapun langkah-langkah membayar pajak menggunakan *E-Billing*, yaitu:

1. Buat kode *Billing*
  - a) Buka website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
  - b) Klik “login”.
  - c) Masukkan nomor NPWP, kata sandi, dan kode keamanan. Lalu klik “login”.
  - d) Kemudian akan diarahkan ke beranda DJP Online.. Klik menu “Bayar”, lalu klik “*E-Billing*”.
  - e) Data NPWP, nama, dan alamat akan terisi otomatis.

- f) Isikan jenis pajak, jenis setoran, masa pajak, tahun pajak, jumlah setor, dan uraian.
- g) Klik “buat kode *Billing*”. Klik “cetak”.

## 2. Bayar

- a) Gunakan kode *Billing* yang telah tercetak untuk pembayaran pajak dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- b) Metode pembayaran dapat dilakukan melalui Teller Bank, ATM, Internet Banking/Mobile Banking.
- c) Proses pembayaran pajak melalui *E-Billing* selesai dilakukan, dan dilanjutkan dengan prosedur selanjutnya.

Sebelum adanya *E-Billing*, sistem pembayaran pajak dilakukan secara manual atau *hard copy* yang selama ini dilayani oleh hampir semua bank swasta dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta Kantor Pos. Permasalahan administrasi perpajakan yang masih manual serta tidak memberikan kemudahan merupakan masalah penghambat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Disamping itu potensi kesalahan input oleh teller akan semakin tinggi disaat-saat *peak season* jatuh tempo penyetoran pajak.

Direktorat Jendral Pajak melakukan beberapa perubahan dalam sistem pelayanannya untuk mengikuti teknologi informasi yang berkembang di masyarakat. Direktorat Jendral Pajak meluncurkan *e-billing* untuk memudahkan pembayaran pajak secara elektronik. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode billing. Direktorat Jendral Pajak mengemukakan bahwasanya manfaat dari adanya *system e-billing* ini ini

membuat pembayaran menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat. Penggunaan e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem yang menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat surat setoran (SPP) manual akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Namun dalam pelaksanaannya masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan bahkan belum mengetahui mengenai e-billing, sehingga menyebabkan banyaknya minat wajib pajak untuk membayar secara manual. Berikut Data Wajib Pajak Pengguna E-Billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru.

**Tabel I.1 Jumlah Pembayaran Pajak Tahunan Wajib Pajak Secara Manual dan Menggunakan *E-Billing* Tahun 2018-2019**

No	Keterangan	Tahun	
		2018	2019
1	Pembayaran pajak secara manual	31.292	35.267
2	Pembayaran pajak melalui E-Billing	20.434	17.357
Jumlah		51.726	56.083
Persentase		39,5%	30,9%

*Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Tampan*

**Table I.2 Jumlah Wajib Pajak yang Menggunakan *E-Billing* Tahun 2019**

No	Tahun	Terdaftar
1	Juli	3.114
2	Agustus	2.342
3	September	4.004
4	Oktober	4.099

5	November	2.339
6	Desember	1.459
Jumlah		17.357

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwasanya jumlah wajib pajak yang memakai E Billing di tahun 2019 mulai Juli mengalami peningkatan sampai bulan Agustus, dan mengalami peningkatan yang jauh lebih baik yaitu dibulan September , akan tetapi di bulan Oktober dan November mengalami penurunan, dan dibulan Desember mengalami sedikit peningkatan lagi darn jumlah keseluruhan dari wajib pajak yang terdaftar memakai E-Billing di Kpp Pratama Pekanbaru Tampan sebanyak 28.567. hal ini dikarenakan banyaknya wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran dan melunasi tunggakan sebagai kewajibannya.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru telah melakukan sosialisasi mengenai kebijakan *E-Billing*. Seperti mengadakan sosialisasi saat *Car Free Day* dan memasang spanduk-spanduk mengenai kebijakan *E-Billing* ini. Namun pada umumnya sebagian masyarakat belum mengerti ataupun belum mengetahui tahapan-tahapan untuk pembayaran pajak secara elektronik, di kantor pelayanan pajak pratama Pekanbaru Tampan masih banyak wajib pajak yang belum mengerti tentang tata cara pembayaran pajak secara elektronik dan pembuatan kode billing dengan aplikasi E-Billing sistem.

Berdasarkan penjelasan diatas maka fenomena yang didapat:

1. Masih banyaknya Wajib Pajak yang belum mengetahui mengenai kebijakan *E-Billing* dalam proses pembayaran pajak.
2. Masih banyaknya Wajib Pajak yang tidak memahami cara pembayaran pajak dengan sistem online karena diharuskan untuk memahami dan menggunakan teknologi.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: **Bagaimana Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru?**

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

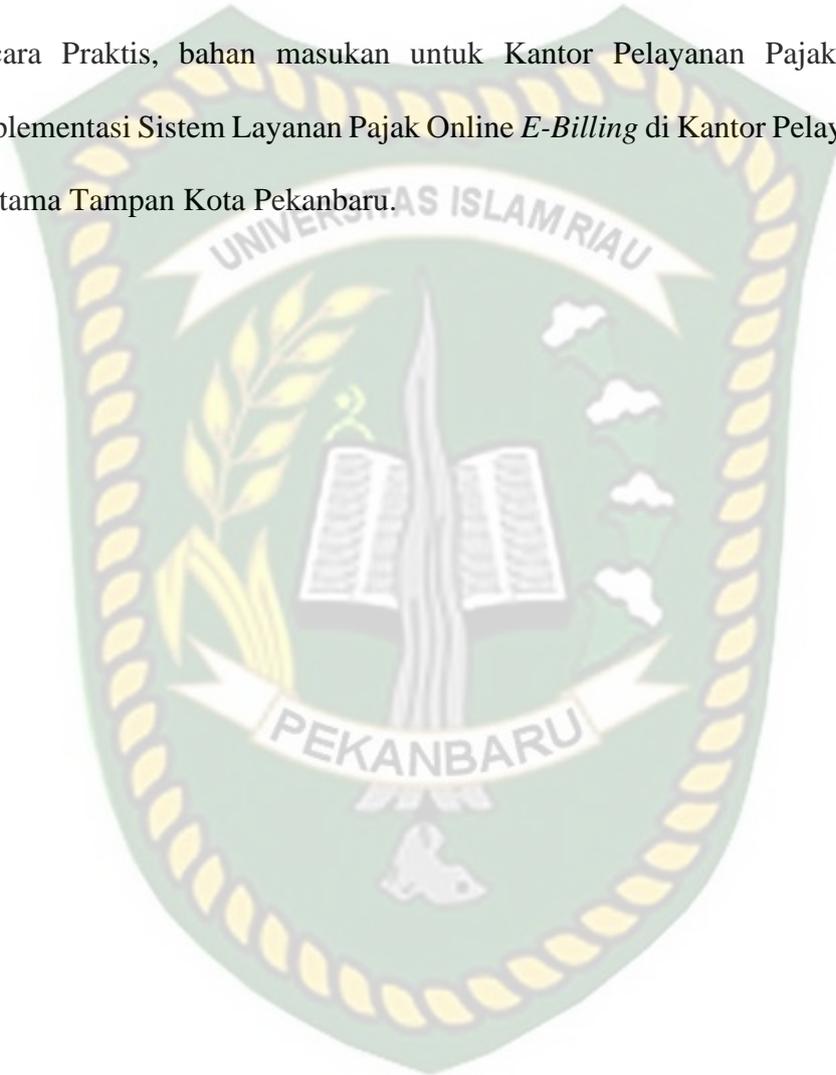
- a. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Secara Teoritis, sebagai sumbangan hasil penelitian dan sumbangan bagi pembangunan ilmu terutama ilmu pemerintah.

- b. Secara Akademik, sebagai penerapan ilmu pengetahuan tentang ilmu pemerintahan yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan serta sebagai referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian yang sama.
- c. Secara Praktis, bahan masukan untuk Kantor Pelayanan Pajak mengenai Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Pemerintahan

Secara etimologi menurut (Syafiie 2007:8) pemerintah dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh, terdiri dari dua unsur, rakyat dan pemerintah yang keduanya ada hubungan.
- b. Setelah di tambah awalan “pe” menjadi pemerintah yang berarti badan atau organisasi yang mengurus.
- c. Setelah di tambah akhiran “an” menjadi pemerintahan, yang berarti perbuatan, cara atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Menurut Nawawi (2013:17) secara normatif, keberadaan pemerintah merupakan salah satu unsur dari tiga unsur penting berdirinya sebuah negara modern, disamping rakyat dan wilayah. Oleh rakyat yang bersangkutan, sebuah organisasi pemerintah guna melayani kepentingan rakyat sebagai salah satu tugas pokoknya. Dalam menjalankan tugas tersebut sebuah pemerintahan harus berdasarkan pada peraturan perundangan yang berlaku agar tercapai ketertiban dalam proses pelaksanaannya.

Menurut (Woodrow Wilson dalam Syafiie dan Andi Azikin. 2008:9), pemerintahan dalam akhir uraiannya adalah suatu pengorganisasian kekuatan, namun tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatan angkatan bersenjata.

Menurut Boediningsih (2010:1) pemerintah dalam arti luas menurut ajaran Montesquieu dalam *trias politica* meliputi tiga kekuasaan: 1) Pembentukan undang-undang; 2) Pelaksanaan; 3) Peradilan. Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah hanya badan pelaksana (eksekutif) saja, tidak termasuk badan perundang-undangan, peradilan dan kepolisian.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2002:74-75) bahwa konsep pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Badan Publik, yaitu badan yang bertanggung jawab dalam sebagian atau seluruh *rute providing* suatu jasa atau layanan melalui otoritas atau privasi.
2. Pemerintahan dalam arti terluas, adalah semua lembaga negara seperti yang diatur dalam UUD (konstitusi) suatu negara.
3. Pemerintahan dalam arti luas, adalah sebuah lembaga negara yang oleh konstitusi negara yang bersangkutan disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan. Hal ini terdapat misalnya

di Indonesia dibawah UUD 1945: kekuasaan pemerintah meliputi fungsi legislatif dan fungsi eksekutif. Bahkan kepada Presiden dilimpahkan “*concentration of power and responsibility*”.

4. Pemerintah memegang arti sempit, yaitu lembaga negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja.
5. Pemerintah dalam arti tersempit, yaitu lembaga negara yang memegang fungsi birokrasi. Birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau ditunjuk dan yang bukan dipilih atau terpilih melalui pemilihan oleh lembaga perwakilan.

6. Pemerintah dalam arti pelayanan, diambil dari konsep *civil servant*. Disini pemerintah dianggap sebagai sebuah warung (toko) dan Pemerintah adalah pelayanan yang melayani pelanggan (pembeli).
7. Pemerintah dalam konsep Pemerintahan Pusat, yaitu pengguna kekuasaan negara pada tingkat pusat (tertinggi); pada umumnya dihadapkan pada konsep pemerintahan daerah.
8. Pemerintah dalam konsep Pemerintahan Daerah, berbeda dengan pemerintah pusat yang dianggap mewakili negara, pemerintah daerah dianggap mewakili masyarakat, karena daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas-batasnya.
9. Pemerintahan dalam konsep Pemerintahan Wilayah, pemerintahan dalam arti ini dikenal dalam negara yang menggunakan asas dekonsentrasi dan desentralisasi, contohnya Indonesia dibawah UU 5/74 tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah. Kekuasaan (urusan) pusat di daerah di kelola oleh pemerintah wilayah.
10. Pemerintah dalam konsep Pemerintahan Dalam Negeri, konsep ini berasal dari tradisi pemerintahan Belanda.
11. Pemerintahan dalam konteks Ilmu Pemerintahan adalah semua lembaga yang dianggap mampu (normatif) atau secara empiric memproses jasa publik dan layanan *civil*.

## 2. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Ndraha (dalam Syafiie, 2011:8) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang

akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Musanef (1985:11) Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas tersebut.

Menurut Syafiie (2011:23) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.

Menurut Azizy (2007:11) Pemerintah harus bekerja untuk kepentingan publik sehingga target dan ukuran keberhasilan adalah terwujudnya kebijakan, pelayanan serta sarana dan prasarana demi kesejahteraan, kemakmuran, keadilan, dan ketentraman rakyat.

Supriyanto (2009:26) mendefinisikan Ilmu Pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari tentang kinerja aparatur pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mewujudkan tujuan negara.

### **3. Konsep Kebijakan**

Menurut Hermino (2018:125) menjelaskan bahwasanya dalam merumuskan suatu kebijakan harus dipastikan kebijakan yang akan dibuat dapat berpengaruh pada masa depan. Oleh karena itu perilaku kebijakan sering kali belum ada saat kebijakan ditetapkan.

Sehingga berakibat tidak tepatnya kebijakan itu sendiri karena belum tepat pengaruh timbal balik antara pelaku dan lingkungannya.

Kebijakan secara umum menurut Abidin (2004:31-33) dapat dibedakan dalam tiga tingkatan:

- a. Kebijakan umum, kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik bersifat positif maupun negatif yang meliputi seluruh wilayah instansi yang bersangkutan.
- b. Kebijakan pelaksanaan, kebijakan yang menjelaskan kebijakan umum untuk tingkat pusat, Peraturan Pemerintah tentang pelaksanaan suatu Undang-Undang.
- c. Kebijakan teknis, kebijakan operasional yang berada dibawah kebijakan pelaksanaanya.

Menurut Sutopo (2001:10) menjelaskan bahwasanya kebijakan publik adalah suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah atau negara yang kemudian akan ditujukan pada kepentingan masyarakat. Dimana kebijakan publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah yang ada didalam masyarakat.

Kebijakan yang dibuat adalah sebuah aktifitas yang diarahkan pada tujuan, sebagai sesuatu yang memiliki ciri tersendiri yang bertujuan untuk mempengaruhi masa depan dalam arah atau tujuan yang diinginkan (Tangkilisan, 2003:6).

#### 4. Konsep Implementasi

Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabtier (dalam Wahab 2004:65) implementasi merupakan memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan.

Implementasi menurut Ripley dan Franklin (Winarno 2014:148) adalah apa yang terjadi setelah undang-undang yang ditetapkan memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan. Istilah implementasi menunjukkan pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang di inginkan oleh para pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan yang dilakukan oleh para aparatur negara untuk membuat program berjalan.

Grindle (Mulyadi, 2015:47), menyatakan bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administrative yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.

Ekawati (Taufik dan Isril, 2013:136) mendefinisikan implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan public yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Widodo (Syahida, 2014:10) implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu.

Menurut Van Metter dan Van Horn (Agustino 2008:141) dalam teori implementasi kebijakan terdapat enam variable yang mempengaruhi kinerja kebijakan public, yaitu:

- a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan kondisi kultur yang mengada di level pelaksana kebijakan.

b. Sumberdaya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tetapi diluar sumber daya manusia, sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Karena itu sumber daya yang diminta dan dimaksud oleh Van Metter dan Van Horn adalah ketiga bentuk sumber daya tersebut.

c. Hubungan Antar Organisasi

Merupakan organisasi formal dan informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini dikarenakan kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh hubungan yang tepat dan cocok dengan para agen pelaksananya.

d. Karakteristik Agen Pelaksana

Kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya.

e. Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi

Kondisi sosial, politik dan ekonomi yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk

mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

f. Komunikasi

Komunikasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Nugroho (2014:667) implementasi kebijakan adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik maka ada dua langkah yaitu langsung mengimplementasikannya dalam bentuk-bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Implementasi menyangkut 3 hal yaitu: (1) Adanya tujuan dan sasaran kebijakan; (2) Adanya aktifitas atau kegiatan pencapaian tujuan; (3) Adanya hasil kegiatan.

Menurut George Edward III (dalam Widodo 2011) teori implementasi kebijakan terdapat empat variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu:

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*Policy Makers*) kepada pelaksana kebijakan (*Policy Implementers*) (Widodo, 2011:97).

Widodo kemudian menambahkan bahwa informasi perlu di sampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (target group) kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksana kebijakan, agar proses implementasi kebijakan dapat berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transmisi*), kejelasan informasi (*clarity*), dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga pada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah di pahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

b. Sumber Daya

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang dengan adanya sumber daya. Walaupun isi kebijakan sudah di komunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya

finansial atau sarana prasarana. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar berjalan efektif. Tanpa sumber daya kebijakan hanya tinggal kertas menjadi dokumen saja.

c. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari implementor akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Sikap dari implementor akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementor memiliki sikap yang baik maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek organisasi meliputi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan.

Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktifitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

## 5. Konsep Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, Simamora dalam bukunya yang berjudul *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran yang Efektif dan Profitable* mendefinisikan pelayanan sebagai berikut: “Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun” (Simamora, 2001:172).

Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan merupakan bentuk dari kegiatan yang ditawarkan untuk mendapatkan suatu manfaat, yaitu merupakan penawaran kegiatan yang diberikan terhadap masyarakat untuk mendapatkan manfaat, baik dari pemerintah ataupun masyarakat.

Dalam bukunya yang berjudul *Service marketing*, Ratih Huryati menyebutkan bahwa Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya” (Huryati, 2005:28).

Menurut Sinambela, Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan keputusan pelanggan.

Menurut Agung dalam Pasolong, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Manurut Hardiansyah, pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberi jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Paimin Napitupulu, Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (Napitupulu, 2007:164)

Banyaknya jenis-jenis pelayanan umum, Fitzsimon menjabarkan pelayanan dapat dibedakan menjadi beberapa, antara lain:

- a. Elemen struktural, meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya.
- b. Elemen majerial, meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya. (Ibrahim, 2008:4)

Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

- a. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan public diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu;

- a) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

- b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

c) Pola Pelayanan Gugus Tugas

Yaitu petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003:5).

## 6. Konsep 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. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Buku Panduan Hak dan Kewajiban Kantor Wilayah DJP 2011 : 2-4).

Pajak mempunyai beberapa fungsi utama sebagai berikut:

a. Fungsi Anggaran (Fungsi Budgeter)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara yang mengumpulkan dana ke kas negara untuk membiayai pengeluaran atau keperluan negara serta pembangunan nasional. Jadi, fungsi pajak yaitu sebagai sumber pendapatan

negara, yang bertujuan agar anggaran pendapatan dan pengeluaran mengalami keseimbangan (*balance budget*).

b. Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)

Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur kebijakan negara dalam hal ekonomi dan sosial. Fungsi mengatur yaitu antara lain:

- 1) Memberikan perlindungan terhadap barang produksi dalam negeri, misalnya PPN (Pajak Pertambahan Nilai);
- 2) Pajak berperan dalam menghambat laju inflasi;
- 3) Pajak sebagai alat untuk mendorong ekspor, misalnya pajak ekspor barang 0%;
- 4) Untuk mengatur investasi modal yang dapat menunjang perekonomian yang produktif

c. Fungsi Pemerataan (Fungsi Distribusi)

Yang dimaksud dari fungsi pemerataan yaitu pajak berperan sebagai penyeimbang serta dapat menyesuaikan antara pembagian pendapatan dengan kesejahteraan masyarakat.

d. Fungsi Stabilisasi

Dengan menetapkan pajak yang tinggi, pemerintah dapat mengatasi inflasi, karena jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Apabila terjadi deflasi atau kelesuan ekonomi, pemerintah dapat menurunkan pajak, dengan begitu jumlah uang yang beredar dapat ditambah. Dengan demikian, perekonomian diharapkan senantiasa dalam keadaan stabil.

Pajak yang berlaku di Indonesia dapat dibedakan menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat yaitu pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dibantu oleh Direktorat Jendral Pajak Departemen Keuangan. Sedangkan Pajak Daerah adalah pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Beberapa Pajak Pusat yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak yaitu:

1. Pajak Penghasilan (PPh)

PPh adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah pendapatan yang diperoleh Wajib Pajak baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia yang dapat menambah kekayaan Wajib Pajak. Penghasilan dapat berupa keuntungan usaha, gaji, honor, hadiah dan lain sebagainya.

2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam daerah Pabean. Yang dimaksud dengan daerah Pabean adalah wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, perairan, dan ruang udara di atasnya. Setiap orang yang mengkonsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak wajib dikenakan PPN. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali ditentukan lain oleh Undang-Undang PPN. Tarif PPN adalah tunggal yaitu 10%. Dalam hal ekspor, tarif PPN adalah 0%.

3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM)

Selain dikenakan PPN, barang-barang kena pajak tertentu yang tergolong mewah juga dikenakan PPN BM. Yang dimaksud dengan barang kena Pajak yang tergolong mewah adalah:

- a. Barang tersebut bukan merupakan barang kebutuhan pokok;
- b. Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu;
- c. Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat berpenghasilan tinggi;
- d. Barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status.

#### 4. Bea Materai

Bea Materai adalah pajak yang dikenakan atas dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta kwitansi pembayaran, serta surat-surat berharga yang memuat jumlah uang atau nominal diatas jumlah tertentu sesuai ketentuan.

#### 5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

PBB adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan. PBB merupakan Pajak Pusat namun demikian hampir seluruh realisasi penerimaan PBB diserahkan kepada Pemerintah Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

### 7. Konsep Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang atau badan yang dituntut untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib Pajak berupa Wajib Pajak orang pribadi atau Wajib Pajak badan. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang

Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan umum dan tata cara perpajakan” menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Jatmiko, 2006).

### 8. Konsep *E-Billing*

*E-Billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *Billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak.

Saat ini Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu fasilitas tersebut adalah sistem pembayaran elektronik (*Billing System*). Sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *Billing System*. *Billing System* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode *Billing*. Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran/penyetoran pajak dengan sistem pembayaran pajak secara elektronik.

Pembayaran/penyetoran pajak meliputi seluruh jenis pajak, kecuali:

1. Pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayarannya oleh Biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan
2. Pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus.

Kode *Billing* berlaku dalam waktu 48 jam sejak diterbitkan dan setelah itu secara otomatis terhapus dari sistem dan tidak dapat digunakan kembali. Anda dapat membuatnya kembali apabila kode *Billing* sudah terhapus secara sistem. Kode *Billing* berlaku sampai dengan jatuh tempo pembayaran pajak, dan tidak dapat dipergunakan setelah melewati jangka waktu dimaksud. Apabila terdapat perbedaan data antara data elektronik dengan hasil cetakan, maka yang dijadikan pedoman adalah data yang terdapat pada data elektronik yang berada di Kementerian Keuangan

## B. Penelitian Terdahulu

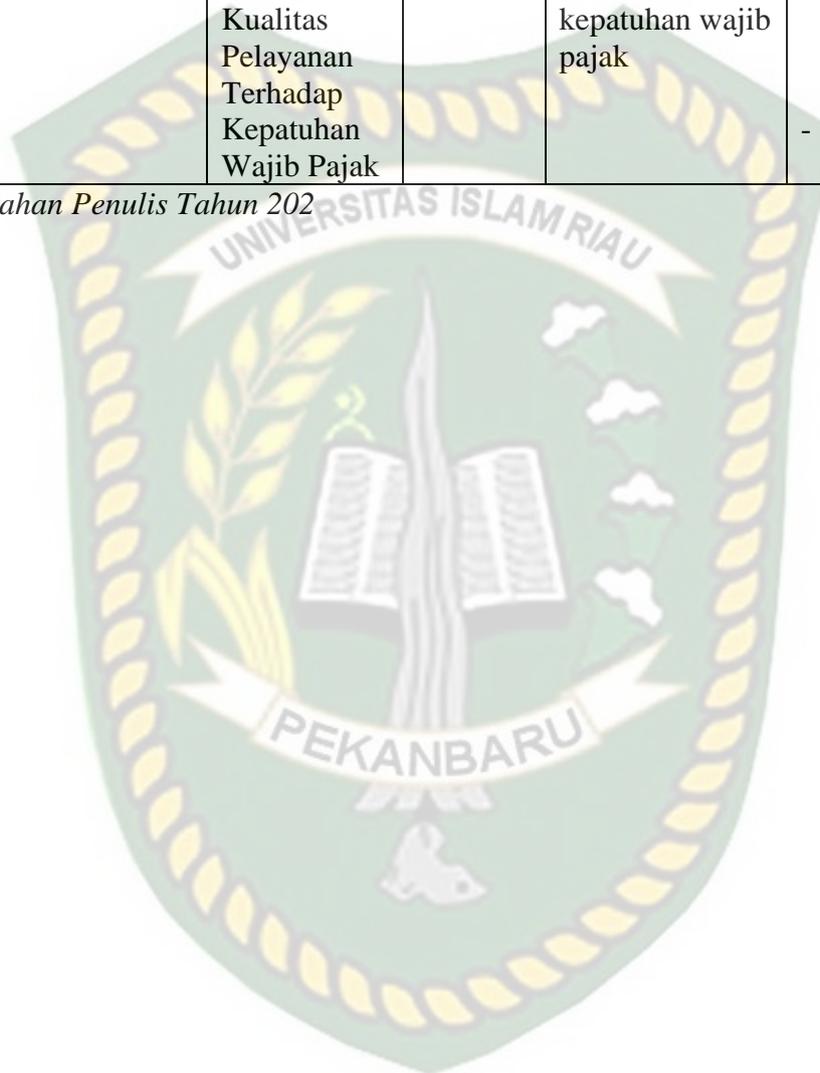
**Tabel II.1 Penelitian Terdahulu Tentang Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru.**

1 No	2 Nama Peneliti	3 Judul	4 Tahun	5 Persamaan	6 Perbedaan
1	Indri Agustia	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik ( <i>E-Billing</i> ) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas mengenai pembayaran pajak secara online (<i>E-Billing</i>)</li> <li>- Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> </ul>	Pada penelitian ini lebih membahas mengenai inovasi pelayanan pembayaran pajak online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Pekanbaru.
2	Khairunisa	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di	2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meneliti tentang kantor pelayanan pajak</li> <li>- Studi di Kota Pekanbaru</li> </ul>	yang menjadi fokus penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam

		KPP Pratama Tampan Pekanbaru			membayar pajak.
3	Wielda Permata Sari	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak dan Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan	2017	Meneliti tentang kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan	Menggunakan metode Kuantitatif.
4	Dara Ayu Mentari	Analisis Pengaruh Penerapan Metode <i>E- Billing</i> dan Manual Wajib Pajak Badan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing	2018	Meneliti tentang penerapan metode <i>E- Billing</i>	- Menggunakan metode penelitian kuantitatif - Studi kasus di Kota Jakarta.

		Enam, Jakarta)			
5	Rindy Citra Dewi	Pengaruh Sistem <i>E- Billing</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	2019	Membahas tentang sistem <i>E-Billing</i> dan kepatuhan wajib pajak	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lebih menjelaskan mengenai pengaruh sistem <i>E-Billing</i></li><li>- Studi kasus di Kota Padang.</li></ul>

Sumber : Olahan Penulis Tahun 202



### C. Kerangka Pikiran

Kerangka pikiran bertujuan untuk menggambarkan tentang keterkaitan antara variabel penelitian dengan indikator-indikator yang mempengaruhinya, yang dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan.

**Gambar II.1 Kerangka Pikiran Tentang Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru.**



Sumber : Olahan Penulis Tahun 2020

#### D. Konsep Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan penafsiran yang akan menyamakan pemikiran dalam analisa dari penelitian ini. Penelitian mengoperasikan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, sesuai dengan kerangka teoritis yang telah ditemukan sebelumnya oleh peneliti. Penggunaan konsep ini diharapkan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya. Adapun konsep operasional tersebut antara lain:

1. Pemerintahan adalah suatu proses atau kegiatan (proses) interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atau kepentingan-kepentingan yang ada.
2. Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.
3. Implementasi merupakan memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan.
4. Implementasi kebijakan adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang.
5. 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.

6. Pajak Penghasilan (PPH) adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah pendapatan yang diperoleh Wajib Pajak baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia yang dapat menambah kekayaan Wajib Pajak.
7. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam daerah Pabean. Yang dimaksud dengan daerah Pabean adalah wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, perairan, dan ruang udara di atasnya.
8. Bea Materai adalah pajak yang dikenakan atas dokumen serta surat-surat berharga yang memuat jumlah uang atau nominal di atas jumlah tertentu sesuai ketentuan.
9. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan.
10. Wajib Pajak adalah orang atau badan yang dituntut untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.
11. *E-Billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *Billing*.
12. Indikator Variabel Implementasi adalah:

### 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Misalnya sosialisasi mengenai *E-Billing* yang dilakukan oleh Kanwil DJP kepada Wajib Pajak. Serta pengenalan tentang *E-Billing* berupa spanduk dan videotron yang terdapat dilingkungan Kantor Pelayanan Pajak.

### 2. Sumber Daya

Sumber daya terbagi atas sumber daya manusia dan sumber daya finansial atau sarana prasarana. Dalam hal ini sumber daya manusia yaitu kompetensi dari Wajib Pajak dan pegawai Kantor Pajak. Sedangkan sumber daya sarana prasarana berupa tersedianya komputer pribadi di Kantor Pelayanan Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak apabila ingin mencoba melakukan pembayaran pajak melalui *E-Billing* dengan arahan dari pegawai Kantor Pelayanan Pajak.

### 3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti tanggung jawab, jujur dan komitmen. Dalam hal ini yaitu karakteristik dari Direktorat Jendral Pajak, Kepala Kantor Pajak, dan Pegawai Kantor Pajak. Selaku orang yang berperan dalam pembuat kebijakan maka harus mampu bertanggung jawab atas kebijakan yang dibuat, jujur dalam menjalankan kebijakan, dan komitmen dalam membangun suatu kebijakan.

#### 4. Struktur Birokrasi

Aspek organisasi meliputi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP). Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktifitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

#### E. Operasional Variabel

**Tabel II. 2 Operasional Variabel Tentang Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru.**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Menurut George C. Edward III (2005) Implementasi Kebijakan yaitu setelah kebijakan di transformasikan, maka implementasi kebijakan dilakukan	Implementasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Di Pekanbaru Melalui Sistem	Komunikasi	1. Mengadakan sosialisasi terhadap pelaksanaan kebijakan tentang <i>E-Billing</i> 2. Memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai tata cara penggunaan <i>E-Billing</i>
		Sumber Daya	1. Adanya sumber daya manusia yang

	Pelayanan Pajak Online <i>E-Billing</i>		berkualitas sebagai pelaksana kebijakan 2. Menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam pelaksanaan sistem pembayaran pajak online <i>E-Billing</i>
		Disposisi	1. Pemahaman dan pengetahuan para pelaksana terhadap kebijakan 2. Respon dari para pelaksana terhadap implementasi kebijakan
		Struktur Birokrasi	1. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan 2. Memiliki tanggung jawab terhadap keberlangsungan kebijakan

Sumber : Olahan penulis tahun 2020

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Metode penelitian diartikan sebagai suatu cara yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data atau keterangan, mengklarifikasi, kemudian menganalisis data dan keterangan tersebut guna mencari jawaban atas permasalahan dari penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor, dengan melakukan pendekatan kualitatif mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu (Ruslan, 2010:215).

Penelitian Kualitatif Deskriptif berdasarkan kajian literatur dan hasil wawancara yang telah dilakukan dari beberapa sumber yang sengaja dikumpulkan oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan. Kemudian dianalisis secara deskriptif sesuai dengan materi permasalahan serta berupaya melakukan pemahaman mendalam, serta interpretasi yang dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya.

Jane mengungkapkan ada beberapa keuntungan dalam penggunaan penelitian Kualitatif. Keuntungan tersebut dapat dirasakan ketika melihat realitas sosial yang merupakan upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya didalam dunia dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti (Moleong, 2005:6).

## B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan yang beralamat di Jalan MR.SM.Amin (Ring Road Arengka II). Alasan peneliti melakukan penelitian di KPP Pratama Tampan Pekanbaru dikarenakan KPP Pratama Tampan Pekanbaru merupakan salah satu kantor pajak yang menerapkan proses pembayaran pajak online *E-Billing* di kota Pekanbaru.

## C. Key Informan dan Informan

Dalam penelitian ini terdapat dua informan, yaitu:

1. Key Informan (Informan Kunci) menurut Suwardi Endaswara (2006:119) yaitu seseorang yang memiliki informasi relatif lengkap terhadap objek atau permasalahan yang diteliti. Key Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan.
2. Informan adalah seseorang atau kelompok yang memiliki pengetahuan, pemahaman dan berpengalaman lebih mengenai objek penelitian. Menurut Meleong informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang diteliti.

**Tabel III.1 Daftar Nama Key Informan dan Informan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Ibu Erni Prihantini	Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan	Key Informan
2.	Ibu Retno Indah Sary S.E	Wajib Pajak yang menggunakan <i>E-Billing</i>	Informan
3.	Ibu Febby Lieddy S.E	Wajib Pajak yang menggunakan <i>E-Billing</i>	Informan
5.	Bapak Dede Saputra S.I.KOM	Wajib Pajak yang belum menggunakan <i>E-Billing</i>	Informan
6.	Ibu Dra. Elly Sazdiana	Wajib Pajak yang belum menggunakan <i>E-Billing</i>	Informan
7.	Ibu Endang Suprapti	Wajib Pajak yang belum menggunakan <i>E-Billing</i>	Informan

Sumber : Data olahan penulis Tahun 2020

#### D. Teknik Penarikan Informan

Informan merupakan orang yang menguasai dan memahami objek penelitian dan dapat menjelaskan secara rinci terhadap masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik penarikan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut sugiyono (2012:54) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel data dengan pertimbangan tertentu.

#### E. Jenis dan Sumber Data

Data menurut Bungin (2009:129) adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian. Data merupakan suatu fakta yang digambarkan lewat angka, symbol, kode, dan lain-lain.

##### 1. Data primer

Menurut Iskandar (2008:252), Data Primer merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada responden. Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan informan dan melakukan observasi ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

##### 2. Data Sekunder

Menurut Iskandar (2008:253), Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaahnya terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan (tulisan dan lainnya yang memiliki hubungan dengan fokus permasalahan penelitian). Data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa data yang telah tersedia di Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dan juga dari perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang relevan dengan permasalahan penelitian termasuk perundang-undangan yang berkaitan hal tersebut.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data dalam penyusunan penulisan, maka teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian dilapangan. Observasi dilakukan dengan cara melibatkan diri dalam memperoleh data dengan cara terjun langsung mengamati kejadian atau peristiwa di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tampan Pekanbaru.
2. Wawancara, peneliti melakukan pengumpulan data dengan mengadakan serangkaian Tanya jawab secara langsung kepada narasumber yang dianggap mengetahui masalah yang dibahas. Dengan penyusunan daftar pernyataan sesuai dengan data dan informasi yang diperlukan.
3. Dokumentasi, pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek (Singarimbun, 1998:15). Dokumentasi dijadikan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian berupa dokumen, peraturan yang berlaku, landasan hukum dan lain-lain yang dapat dijadikan bukti dalam penelitian.

## G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya, setelah itu dianalisis secara deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat diambil kesimpulan.

Untuk mendeskripsikan fakta-fakta pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diteliti agar jelas kondisi sebenarnya. Penemuan gejala-gejala itu berarti tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk usaha mengemukakan hubungannya dengan yang lain didalam aspek yang diteliti.

## H. Jadwal Waktu Kegiatan

Tabel III.2 : Jadwal waktu kegiatan penelitian

No	JenisKegiatan	Bulan dan Mingguk-																			
		Agustus- November				Desemb er				Januari				Februar i				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP																				
2	Seminar UP																				
3	Perbaikan UP																				
4	Tujuan Pembimbing																				
5	Analisis Data																				
6	Bimbingan Skripsi																				
7	Perbaikan Bab ke Bab																				
8	Acc skripsi																				
9	Ujian skripsi																				
10	Perbaikan																				
11	Perbanyak/pandangan																				

Sumber : Data Olahan Penulis 2020

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

##### 1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Perkembangan kota ini pada awalnya tidak terlepas dari fungsi sungai Siak sebagai sarana transportasi dalam mendistribusikan hasil bumi dari pedalaman dan dataran tinggi Minangkabau ke wilayah pesisir Selat Malaka. Pada abad ke 18, wilayah Senapelan di tepi Sungai Siak, menjadi pasar bagi para pedagang dari dataran tinggi Minangkabau. Seiring dengan berjalannya waktu, daerah ini berkembang menjadi tempat pemukiman yang ramai. Pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah “Dewan Menteri” dari Kesultanan Siak, yang terdiri dari datuk empat suku Minangkabau (Pesisir, Limapuluh, Tanah Datar, dan Kampar), kawasan ini dinamai dengan Pekanbaru. Dan pada selanjutnya, tanggal 23 Juni diperingati sebagai hari jadi kota Pekanbaru.

Berdasarkan *Belsuit Van Het Inlandsch Zelfbestuur Van Siak* No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian distrik dari Kesultanan Siak. Namun pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan ke dalam wilayah Kampar Kiri yang dikepalai oleh seorang *controleur* yang berkedudukan di Pekanbaru dan berstatus *landschap* sampai tahun 1940. Kemudian menjadi Ibukota *Onderafdeling* Kampar Kiri sampai tahun 1942. Setelah penduduk Jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai seorang Gubernur militer yang disebut Gokung.

Selepas kemerdekaan Indonesia, berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatera di Medan pada tanggal 17 Mei 1946 No.103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang dinamai *Hamite atau Kotapraja*. Kemudian sejak tanggal 9 Agustus 1957 berlaku Undang-Undang Darurat Nomor 9 Tahun 1957 Republik Indonesia, Pekanbaru termasuk kedalam wilayah Provinsi Riau yang baru terbentuk. Kota Pekanbaru resmi menjadi ibukota Provinsi Riau pada tanggal 20 Januari 1959.

## 2. Keadaan Geografis

Secara geografis kota Pekanbaru berada pada jalur lintas Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang, dan Jambi. Dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian Utara dan Timur, sedangkan di bagian Barat dan Selatan oleh Kabupaten Kampar.

Kota ini dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari Barat ke Timur dan berada pada ketinggian sekitar 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini beriklim tropis dengan suhu udara maksimum sekitar 34°C hingga 35°C dan suhu minimum antara 20°C hingga 23°C.

Sebelum tahun 1960 luas kota Pekanbaru hanya 16km<sup>2</sup> yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km<sup>22</sup> dengan 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya, pada tahun 1965 menjadi 6 Kecamatan, dan tahun 1987 menjadi 8 Kecamatan dengan luas wilayah 446,50 km<sup>2</sup>, setelah Pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987. Kemudian pada tahun 2003, Kota Pekanbaru dimekarkan menjadi 12 Kecamatan.

### 3. Kependudukan

Sejak tahun 2010, Pekanbaru telah menjadi kota ketiga dengan jumlah penduduk terbanyak di pulau Sumatera setelah Medan dan Palembang. Pesatnya pertumbuhan ekonomi kota Pekanbaru, menjadi pendorong cepatnya pertumbuhan penduduk di Pekanbaru.

Etnis Minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96% dari total penduduk kota. Selain itu, etnis yang juga memiliki jumlah yang cukup besar yaitu Melayu, Jawa, Batak, dan Tionghoa. Perpindahan ibukota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru pada tahun 1959, memiliki pengaruh besar dalam menempatkan suku Melayu mendominasi struktur birokrasi pemerintahan kota. Namun sejak tahun 2002 hegemoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau dari pemekaran Provinsi Riau.

Masyarakat Jawa awalnya banyak yang didatangkan sebagai petani pada masa pendudukan tentara Jepang, sebagian mereka juga sekaligus sebagai pekerja romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sampai tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi pemilik lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru. Namun perkembangan kota yang mengubah fungsi lahan menjadi kawasan perkantoran dan bisnis, mendorong kelompok masyarakat ini mencari lahan pengganti diluar kota.

Berkembangnya industri di Provinsi Riau yang berkaitan dengan minyak bumi, membuka banyak peluang pekerjaan. Hal ini menjadi salah satu faktor banyaknya

masyarakat Batak yang datang ke Provinsi Riau. Kelompok etnik ini umumnya bekerja sebagai karyawan dan memiliki ikatan emosional yang kuat terutama jika semarga dibandingkan dengan kelompok etnik lain yang ada di kota Pekanbaru. Pasca Pemerintahan Revolusioner Republik Indonesia (PRRI), eksistensi kelompok etnis ini menguat setelah beberapa tokoh masyarakatnya memiliki jabatan penting di pemerintahan, terutama pada masa Kaharudin Nasution menjadi penguasa perang riau daratan.

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan dianut oleh masyarakat kota Pekanbaru, sedangkan pemeluk agama Kristen, Budha, Katolik, Khonghucu dan Hindu juga terdapat di kota Pekanbaru tetapi tidak dominan.

#### **4. Pemerintahan**

##### **a. Orde Baru**

Pada sistem pemerintahan Orde Baru membawa beberapa perubahan pada sistem pemerintahan dalam Provinsi Riau, termasuk Kota Pekanbaru. Pada 1 Juni 1968 Raja Rusli B.A diangkat sebagai Walikota Pekanbaru sampai dengan tanggal 10 Desember 1970. Kemudian digantikan oleh Drs. Abdul Rahman Hamid.

Kemudian pada masa berikutnya mulai diterapkan periode pemerintahan kota. Pada tanggal 5 Juli 1981 Ibrahim Arsyad S.H terpilih sebagai walikota Pekanbaru, kemudian pada 21 Juli 1986 digantikan oleh Drs. Farouq Alwi, Berikutnya pada 22 Juli 1991 terpilih H.Oesman Effendi Apan, S.H sebagai walikota selanjutnya.

##### **b. Orde Daerah**

Pada pemerintahan otonomi daerah yang lebih luas, menimbulkan kesenangan bagi masyarakat kota Pekanbaru, terutama yang berkaitan dengan politik dan ekonomi. Pada tahun 2001, Drs. H. Herman Abdullah, M.M terpilih sebagai walikota Pekanbaru selama dua periode. Beliau termasuk salah satu walikota yang berhasil dalam menerapkan sistem birokrasi dalam pemerintahan kota Pekanbaru, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

## **5. Perekonomian**

Perkembangan perekonomian kota Pekanbaru sangat di pengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, pabrik kertas, dan perkebunan kelapa sawit. Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan di kota Pekanbaru, memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi di kota Pekanbaru. Sementara dalam pertumbuhan bidang industri di kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan pertumbuhan pertahun sebesar 3,82% dengan kelompok industri terbesar pada sektor industri logam, mesin, elektronik, industri pertanian dan kehutanan.

## **B. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Pada awalnya, di kota Pekanbaru hanya terdapt satu Kantor Pelayanan Pajak, yaitu KPP Senapelan. Saat itu masih terdapat Kantor Pelayanan PBB Pekanbaru dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pekanbaru. Seiring dengan perkembangan kota dan wilayah, pada tahun 1999 kota Pekanbaru dibagi menjadi dua kewilayahan Kantor Pelayanan Pajak, yaitu KPP Pekanbaru Senapelan dan KPP Pekanbaru Tampan. Wilayah dari KPP Pekanbaru Tampan yaitu Kabupaten Kampar, Kabupaten Pelalawan, dan Kota Madya Pekanbaru (khusus kecamatan Tampan dan Payung Sekaki). Saat itu kantor masih

menempati sebuah ruko di jalan Riau Ujung Pekanbaru. Seiring dengan adanya pembaruan dan perkembangan yang dilakukan sejak tahun 2002, maka pada tahun 2008 berdirilah KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Kantor Pelayanan Pajak terbagi dalam tiga model, yaitu KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya dan KPP Pratama. Berdirinya KPP Pratama Pekanbaru Tampan diawali dengan adanya Keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) No.Kep.95/PJ./2008 Tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan saat mulai beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nanggroe Aceh Darussalam dan Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara II, serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan/atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumut I, Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepulauan Riau, Kantor Wilayah DJP Kalimantan Timur, dan Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara.

### **Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak**

#### 1. Visi

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integrasi dan profesionalisme yang tinggi.

#### 2. Misi

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja negara sistem perpajakan yang efektif dan efisien.

## Struktur Organisasi Unit Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

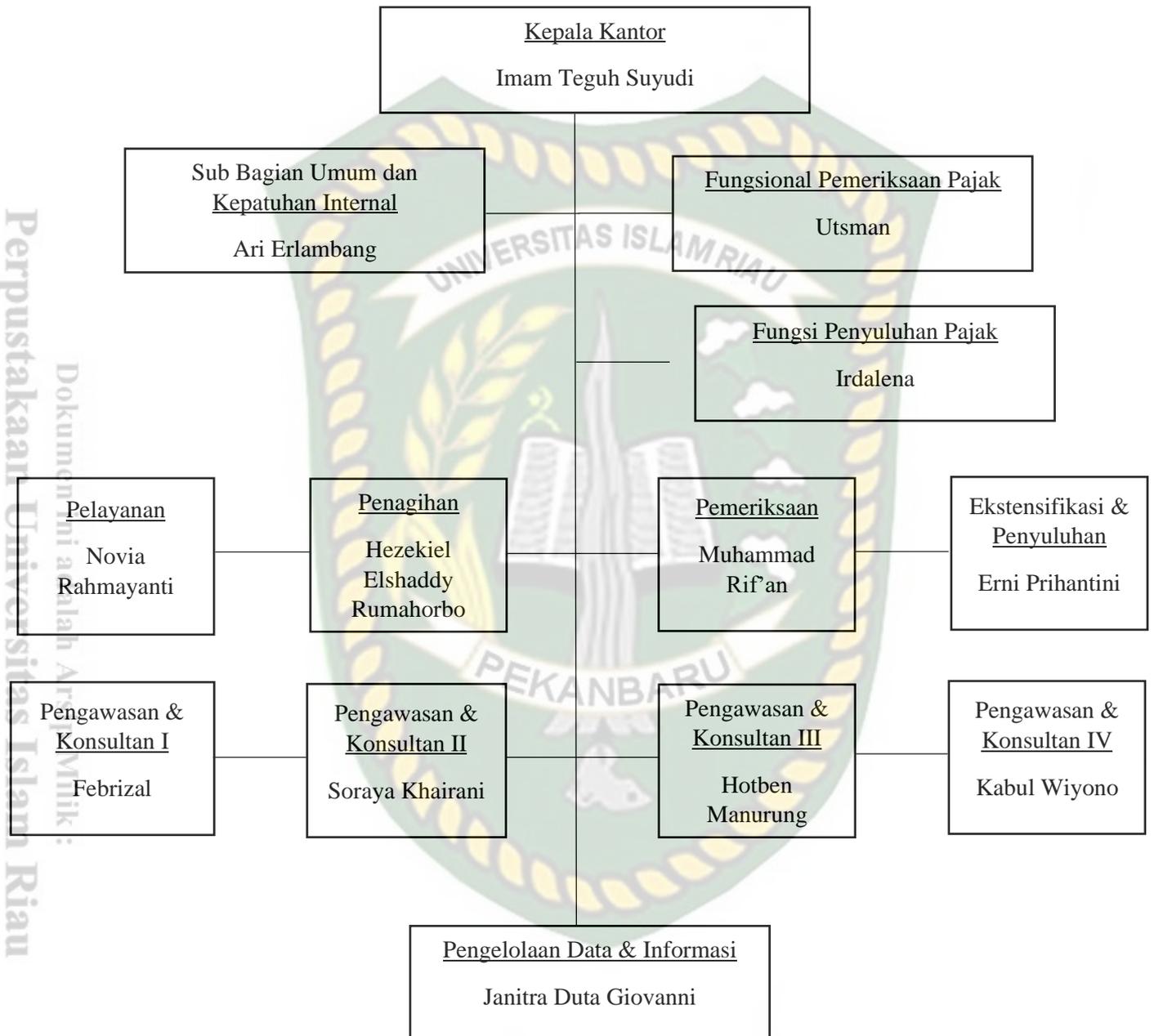
Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan, tugas-tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab masing-masing bagian dalam sebuah organisasi dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menciptakan keharmonisan dalam bekerja sehingga dapat membentuk *teamwork* yang baik dan dapat terlaksana dengan baik juga.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

### Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan



## Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

### 1. Kepala Kantor

Memiliki tugas untuk memimpin, mengatur dan melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan, menerima laporan kerja setiap anggotanya. Mengelola pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, serta sebagai penanggung jawab yang secara keseluruhan di semua bagian atau bidang, memberikan motivasi semangat, pembinaan dan memberikan kebijakan kepada semua seksi supaya terbentuknya *teamwork* yang efisien agar tercapainya tujuan kerja.

### 2. Fungsional Pemeriksaan Pajak

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 3. Sub Bagian Umum

Bertugas dalam melaksanakan tugas pelayanan kesekretariatan dengan mengatur urusan kepegawaian, keuangan, melakukan urusan tata usaha, rumah tangga kantor dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.

### 4. Seksi Pengelolaan Data dan Informasi

Bertugas untuk melaksanakan pengolahan data dan penyajian informasi perpajakan, perekaman data dan dokumen perpajakan, melakukan pengumpulan, pusat jaringan dan dukungan teknis komputer, serta pemantauan aplikasi elektronik seperti Surat Pemberitahuan (e-SPT) dan *elektronik filling (e-filling)*.

### 5. Seksi Pelayanan

Di bagian pelayanan ini para wajib pajak akan mendapatkan berbagai macam informasi serta pelayanan yang berhubungan dengan perpajakan secara umum, mulai dari pelaporan SPT, hingga pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Ruangan tempat pelayanan terpadu dilengkapi dengan sarana dan prasarana, antara lain:

- a. Mesin antrian loket, untuk memberikan pelayanan secara berurutan
- b. Alat tulis dan meja, yang dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk melengkapi dokumen atau laporan yang akan disampaikan
- c. Televisi, untuk memberikan hiburan dan kenyamanan kepada wajib pajak
- d. Brosur perpajakan, yang dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk mengetahui dan memahami berbagai informasi perpajakan
- e. Media informasi perpajakan, yang juga dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk mengetahui informasi tentang perpajakan.

#### **6. Seksi Penagihan**

Beberapa tugas seksi penagihan, antara lain:

- a. Membuat keputusan atas permohonan angsuran/penunda pembayaran piutang pajak dari wajib pajak
- b. Memberi Surat Tagihan (ST)
- c. Penerbitan surat pemerintah penagihan sengketa terhadap wajib pajak tertentu (wajib pajak yang mempunyai etika baik untuk melakukan pembayaran pajak)
- d. Pemeriksaan dalam rangka penagihan

- e. Memberikan Surat Paksa (SP)
- f. Memberikan surat permintaan pemblokiran rekening Bank wajib pajak (apabila wajib pajak memiliki rekening bank)
- g. Menerbitkan surat perintah melakukan penyitaan (SPMP)
- h. Membuat daftar usulan penghapusan pajak yang kadaluarsa penagihan pajak
- i. Menjawab permintaan konfirmasi tunggakan pajak dari KPP lain apabila ada permohonan permintaan
- j. Membuat usulan pencegahan dan penyandaran terhadap wajib pajak tertentu (wajib pajak yang mempunyai etiked baik untuk melakukan pembyaran pajak, melunasi pajak yang akan berangkat ke luar negeri)
- k. Penerbitan surat permintaan jadwal waktu dan tempat lelang
- l. Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) buat penagihan pajak
- m. Permintaan penyampaian pengumuman lelang melalui surat kabar dan surat kesepakatan terakhir bagi wajib pajak.
- n. Membuat laporan bulanan setiap satu bulan dan triwulan (setiap tiga bulan) mengenai perkembangan tunggakan pajak dan pencairan tunggakan pajak.

## **7. Seksi Pemeriksaan**

Mempunyai tugas melakukan usulan pemeriksaan, penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak , serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

## **8. Seksi Ekstensiifikasi**

Prosedur seksi ekstensifikasi perpajakan:

- a. Tata cara pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian lapangan
- b. Tata cara pendaftaran pajak baru dengan penelitian kantor
- c. Tata cara pemrosesan dan penata dokumen masuk
- d. Tata cara penerbitan surat himbauan untuk orang yang memiliki NPWP
- e. Tata cara pencairan data potensi perpajakan dalam rangka membuat fiscal
- f. Tata cara penyelesaian mutasi sebagai objek dan subjek pajak PBB
- g. Tata cara pelaksanaan penelitian individual objek PBB
- h. Tata cara penyelesaian mutasi seluruh objek dan subjek PBB
- i. Tata cara pemeliharaan data objek dan subjek pajak PBB
- j. Tata cara pembentukan/penyempurnaan
- k. Tata cara pembuatan daftar biaya komponen bangunan.

#### **9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi**

Dalam menjalankan kewajibannya, setiap wajib pajak akan dibantu oleh *Account Representative* (AR), para AR yang melayani wajib pajak ini berada di bawah seksi pengawasan dan konsultasi. Setiap wajib pajak yang terdaftar dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan melalui AR, AR ini bertugas untuk memberikan jawaban atas setiap keluhan, pertanyaan, atau masalah yang dilakukan wajib pajak untuk diselesaikan secara tuntas, memberikan himbauan kepada wajib pajak, dan analisis kinerja wajib pajak. Pada intinya tugas seksi pengawasan dan konsultasi yaitu untuk melakukan pengawasan terhadap wajib pajak yang tidak mengajukan Surat Setoran Pajak (SSP) serta tempat para wajib pajak

untuk melakukan konsultasi apabila wajib pajak mempunyai kendala/masalah dalam pembayaran pajak ataupun pelaporan pajak.

### **Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan di bentuk berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : Kep-95/PJ/2008 Tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja saat mulai beroperasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nanggroe Aceh Darussalam dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau pada tanggal 27 Mei 2008.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan beralamat di Jalan MR. SM Amin (Ring Road Arengka II) Kota Pekanbaru, secara struktural berada dibawah Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepulauan Riau yang berkedudukan di Pekanbaru.

Wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan merupakan Daerah Administrasi Pemerintahan yang terdiri dari 5 Kecamatan dan 24 Kelurahan yang ada di Kota Pekanbaru Provinsi Riau dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel. IV.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan**

<b>Kecamatan</b>	<b>Kelurahan</b>
<b>Payung Sekaki</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tampan</li> <li>2. Air Hitam</li> <li>3. Labuh Baru Barat</li> <li>4. Labuh Baru Timur</li> </ol>
<b>Marpoyan Damai</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wonorejo</li> <li>2. Tangkerang Barat</li> <li>3. Tangkerang Tengah</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Maharatu</li> <li>5. Sidomulyo Timur</li> </ol>
<b>Sukajadi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadi Rejo</li> <li>2. Sukajadi</li> <li>3. Pulau Karam</li> <li>4. Kampung Melayu</li> <li>5. Kampung Tengah</li> <li>6. Kedung Sari</li> <li>7. Harjo Sari</li> </ol>
<b>Tampan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simpang Baru</li> <li>2. Sidomulyo Barat</li> <li>3. Tuah Karya</li> <li>4. Delima</li> </ol>
<b>Bukit Raya</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simpang Tiga</li> <li>2. Tangkerang Labuai</li> <li>3. Tangkerang Selatan</li> <li>4. Tangkerang Utara</li> </ol>

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Informan yang terdapat di dalam penelitian ini menurut data yang diperoleh melalui wawancara. Pemilihan informan didasari atas kepentingan penelitian, mengingat jumlah yang dimaksud sudah penulis anggap memberikan jawaban dari fenomena yang terjadi saat itu. Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini implementasi sistem layanan pajak online *e-billing* di kantor pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan terlebih dahulu penulis uraikan identitas informan sebagai berikut:

##### 1. Jenis Kelamin Informan

Data informan menurut jenis kelamin ini perlu diturunkan sebagai bulan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi variabel penelitian, khususnya dalam mengetahui mengenai implementasi sistem layanan pajak online *e-billing* di kantor pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan. Distribusi informan menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel ini:

**Tabel V.1 Tabel Jenis Kelamin Informan Penelitian**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	1	10%
2	Perempuan	5	90%
		6	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin informan dalam penelitian ini yaitu informan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 1 orang dengan presentase 10%, dan informan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 5 orang dengan presentase 90%.

## 2. Tingkat Pendidikan Informan

Secara teoritis pendidikan terakhir akan mempengaruhi seseorang dalam memberikan jawaban sesuai dengan pemahaman yang dilakukan pada saat dilakukan penelitian. Informan berdasarkan pendidikan terakhir dapat dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel V.3 Tabel Tingkat Pendidikan Informan Penelitian**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	-	-
2	SD	-	-
3	SMP	-	-
4	SMA	2	40%
5	D1-D3	1	10%
6	D4-S1	3	50%
7	S2	-	-
8	S3	-	-
<b>Jumlah</b>		6	100%

## 3. Umur Informan

Dalam menentukan informan, usia juga menjadi faktor penting untuk mempertimbangkan jawaban yang diberikan akan mempengaruhi seseorang dalam menentukan pilihan. Semakin tinggi tingkat usia maka keputusan yang diambil sehubungan dengan jawaban yang diinginkan akan semakin baik atau tepat dengan pemikiran yang matang.

Selanjutnya tingkat usia sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan setiap aktivitas dalam hidupnya, dikarenakan tingkat usia selalu dijadikan indikator dalam menentukan produktif atau tidaknya seseorang, serta mempengaruhi pola pikir dan standart kemampuan fisik dalam suatu pekerjaan. Tingkat usia informan dalam penelitian ini dapat diterangkan dalam tabel berikut:

**Tabel V.2 Tabel Tingkat Usia Informan**

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase
1	21 – 30	3	50%
2	31 – 40	1	20%
3	41 – 50	2	30%
		6	100%

*Sumber: Hasil Penelitian, 2020*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang berumur 21-30 tahun sebanyak 3 orang, yang berumur 31-40 tahun sebanyak 1 orang, dan yang berumur 41-50 sebanyak 2 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan gambaran tersebut rata-rata informan dalam penelitian ini relative sudah dewasa.

## **B. Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil penelitian berdasarkan wawancara, pengamatan dilapangan serta dokumentasi baik pribadi ataupun dokumentasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan. Peneliti memperoleh berbagai macam informasi dan analisis tersendiri tentang Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

*E-Billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *Billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak.

Dalam bagian ini penulis akan menyampaikan analisa bagaimana tanggapan dari informan sebagai pengelola dan pendukung sistem *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Oleh karna itu dalam penelitian ini dilakukan pembahasan satu persatu dari setiap tanggapan yang diberikan informan.

*E-Billing* adalah proses pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak agar memudahkan dalam proses pembayaran pajak.

Pada tanggal 1 Januari 2016 Direktorat Jenderal Pajak mengesahkan kebijakan sistem *E-Billing* dan mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2016. *E-billing* hadir untuk mewujudkan komitmen DJP dalam pengalihan sistem manual menuju sistem elektronik perpajakan.

## **1. Komunikasi**

Komunikasi adalah suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial.

Menurut Tommy Suprpto (2009:5) proses komunikasi dapat diartikan sebagai “transfer informasi” atau pesan dari pengirim pesan sebagai komunikator kepada penerima sebagai komunikan.

Menurut Carl. I Hovland dalam buku Tommy Suprpto “*Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*” (2009:6), komunikasi adalah proses dimana seorang individu atau komunikator mengoperkan stimulant biasanya dengan lambing-lambang bahasa (verbal maupu non-verbal) untuk mengubah tingkah laku orang lain.

Tata cara penggunaan *E-Billing* terdapat dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Oleh karena itu setiap kantor pajak melaksanakan program *E-Billing* sesuai dengan peraturan tersebut. Sehingga, informasi yang diberikan oleh kantor pajak mengenai

*E-Billing* harus mengacu terhadap peraturan tersebut. Namun di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan tidak di jelaskan secara terbuka mengenai pembayaran pajak dengan menggunakan *E-Billing* yang kemudian berpengaruh kepada wajib pajak yang ingin membayar pajak.

Adapun sasaran utama dari sosialisasi yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan adalah Wajib Pajak yang terdaftar. Alasan tersebut sesuai dengan tujuan dari sosialisasi kebijakan Dirjen Pajak mengenai sistem layanan pajak online *E-Billing*, yaitu untuk memberikan kemudahan para Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya.

Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini berupa sosialisasi atau penyampaian informasi dan pemahaman mengenai *E-Billing* kepada wajib pajak. Pada dasarnya pelaksanaan sosialisasi sistem layanan pajak online *E-Billing* merupakan tanggung jawab seluruh bidang/bagian yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Hal tersebut diutarakan oleh Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yaitu Ibu Erni Prihantini, Hari Kamis 8 April 2021, beliau mengatakan:

*“Kami memberikan informasi kepada wajib pajak dengan cara mengarahkan para wajib pajak saat sedang membayar pajak agar membayar dengan menggunakan e-billing, kemudian juga mengadakan beberapa kali sosialisasi ya, seperti sosialisasi yang kita lakukan di KPP Tampan, pada event car free day, juga gerak jalan santai. Pada saat akan melakukan sosialisasi, sebelumnya kami sudah melakukan kerjasama dengan beberapa instansi pemerintahan, perusahaan swasta, BUMN, asosiasi pengusaha, organisasi profesi, kemudian Sekolah Menengah Atas dan juga beberapa Universitas. Karena sasaran utama kami adalah Wajib Pajak yang nantinya akan beralih metode pembayaran dari yang membayar secara manual kemudian menggunakan sistem baru yaitu E-Billing. Selain itu, pada kenyataannya masyarakat yang berpotensi menjadi Wajib Pajak adalah mereka yang memiliki penghasilan dari pekerjaannya sebagai pegawai negeri, pegawai BUMN, karyawan swasta, pengusaha, dan pekerja profesi, maka dari itu kami banyak melakukan sosialisasi disana. Selain melakukan sosialisasi, kami juga turun kejalan untuk membagikan brosur kepada pengguna jalan raya. Kemudian siaran radio, spanduk di pinggir jalan, hal ini dilakukan juga untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas agar mengetahui adanya layanan pajak online E-Billing yang memudahkan mereka untuk membayar pajak. Sosialisasi yang dilakukan dalam penerapan sistem layanan pajak online E-Billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dilakukan dengan menunjuk pegawai yang berada di bagian Ekstensifikasi, hal ini dikarenakan yang berwenang dalam melakukan sosialisasi biasanya melibatkan seluruh staff bagian ekstensifikasi yang merangkap sebagai penyuluh masyarakat, dan orang yang dipilih tentunya harus menguasai materi dan dapat berkomunikasi dengan baik dan dipahami oleh masyarakat. Sosialisasi mengenai E-Billing sebenarnya merupakan tanggung jawab dan tugas bersama, tetapi dalam pelaksanaannya Kantor*

*Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan memberikan tanggung jawab penuh kepada pejabat Ekstensifikasi dan dibantu oleh beberapa pegawai yang tergabung dalam panitia sosialisasi yang dilakukan sepanjang tahun 2016. Dan kami juga memahami apabila ada beberapa pihak yang tidak mengetahui tentang e-billing bahkan pelaksanaan sosialisasinya, karena kan tidak semua pihak yang datang dan ikut sosialisasi, mungkin juga pada saat akan melakukan sosialisasi kami kurang memberikan informasi kepada khalayak”.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas kepada Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan terkait dengan indikator Komunikasi tentang *E-Billing* bahwa sosialisasi maupun penyampaian informasi yang diberikan belum maksimal karena sosialisasi yang dilakukan tidak menyeluruh , tidak melibatkan seluruh masyarakat, dan hanya memfokuskan pada masyarakat yang berpotensi menjadi wajib pajak.

Salah satu sasaran dalam pelaksanaan *E-Billing* adalah Wajib Pajak, ada wajib pajak yang menggunakan *E-Billing* dalam proses pembayaran pajak ada juga yang belum menggunakan *E-Billing*. Seperti wawancara dibawah ini bersama Ibu Febby lieddy sebagai wajib pajak yang menggunakan *E-Billing*. Hari Senin tanggal 12 April 2021, beliau mengatakan :

*“Ya, untuk informasi mengenai e-billing saya tau waktu saya mau bayar pajak perusahaan secara manual, kemudian saya disarankan oleh staffnya supaya saya bayar pajak pakai e-billing. Awalnya bingung sih mbak, tapi pelan-pelan diarahkan sama staff nya, dari sana saya mulai bayar pajak pakai e-billing. Kalau untuk sosialisasi saya tidak tau kalau ada sosialisasi yang dilakukan oleh kantor pajak tentang E-Billing, saya taunya hanya E-Filling yang dilihat di pinggir-pinggir jalan”.*

Berikut wawancara bersama Ibu Retno Indah Sari, SE, sebagai wajib pajak yang menggunakan *E-Billing*. Hari Senin tanggal 12 April 2021, beliau mengatakan :

*“Saya tau tentang E-Billing itu dari pihak kantor saya yang mewajibkan kami para karyawan untuk membayar pajak menggunakan E-Billing”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang menggunakan *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan bahwa sosialisasi pernah di adakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Namun ada sebagian yang memahami, ada juga yang tidak begitu memahami.

Namun masih ada Wajib Pajak yang tidak menggunakan *E-Billing* untuk melakukan pembayaran pajak. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi serta ketidaktahuan Wajib Pajak mengenai sistem *E-Billing*. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Dra. Elly Sazdiana sebagai Wajib Pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*. Hari Selasa tanggal 13 April 2021, beliau mengatakan:

*“Saya pribadi tidak menggunakan e-billing karena saya tidak tau cara gunakannya gimana, informasi nya juga saya belum dengar, apalagi sosialisasi dan sebagainya, saya tidak tau”.*

Dilanjutkan wawancara bersama Ibu Endang Suprapti sebagai Wajib Pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*. Hari Selasa tanggal 13 April 2021, beliau mengatakan:

*“Saya tidak menggunakan E-Billing karena tidak tau betul. Ada beberapa kali melihat spanduk tentang E-Billing, itupun Cuma di Kantor Pajak saat saya lagi membayar pajak”.*

Dilanjutkan wawancara bersama Bapak Dede Saputra S.I.Kom sebagai Wajib Pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*. Hari Selasa tanggal 13 April 2021, beliau mengatakan:

“Saya tau kalau ada e-billing, tapi karena prosesnya yang susah untuk saya pahami makanya saya tidak pakai e-billing. Lagian saya juga tidak tau kalau ada sosialisasi yang dilakukan oleh orang kantor pajak, mungkin memang ada tapi saya tidak tau. Lagi pula saat saya membayar pajak, mereka tidak memberi tahu saya untuk menggunakan E-Billing jika itu memang lebih mudah dalam proses membayar pajak. Maka dari itu saya masih membayar pajak secara manual”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing* bahwa masih ada beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui adanya sosialisasi *E-Billing* yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Hal ini menjadi salah satu penyebab para wajib pajak tidak menggunakan *E-Billing*, kurangnya pengetahuan tentang *E-Billing* membuat wajib pajak enggan untuk mencoba menggunakan *E-Billing*.

Berdasarkan kutipan diatas, dapat dinyatakan bahwa sosialisasi mengenai sistem layanan pajak online *E-Billing* telah dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dengan melibatkan seluruh pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Secara teknis kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan oleh bagian Ekstensifikasi yang bertugas untuk memberikan penyuluhan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak. Sosialisasi yang dilakukan berupa menyampaikan informasi kepada wajib pajak secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, mengadakan event pada *car free day* dan acara gerak jalan santai.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan, bahwasanya Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Tampan telah melakukan sosialisasi terkait *E-Billing*. Namun masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui tentang *E-Billing* maupun sosialisasi

yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, dikarenakan sosialisasi yang dilakukan belum menyeluruh.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan. Sumber daya terbagi atas sumber daya manusia dan sumber daya finansial atau sarana prasarana.

Menurut Hasibuan (2003), sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Sonny Sumarsono (2003), sumber daya manusia merupakan jasa atau usaha kerja yang bisa diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM menggambarkan kualitas usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan suatu barang dan jasa.

Dalam hal ini sumber daya yang dimaksud yaitu sumber daya manusia dan sumber daya sarana prasarana. Sumber daya manusia yaitu berupa kompetensi dari wajib pajak dan pegawai kantor pajak. Sedangkan sumber daya sarana prasarana berupa tersedianya fasilitas untuk para pelaksana seperti, komputer pribadi yang di sediakan oleh kantor pelayanan pajak untuk digunakan oleh wajib pajak apabila ingin melakukan pembayaran pajak menggunakan *E-Billing* dengan arahan dari pegawai kantor pelayanan pajak. Tidak hanya peran wajib pajak yang di perlukan dalam kebijakan ini, tetapi juga kualitas dari pegawai kantor pajak juga diperlukan. Sebab, para pegawai harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang baik kepada para wajib pajak.

Berikut hasil wawancara bersama Ibu Erni Prihantini, selaku Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Pada hari Kamis tanggal 8 April 2021, beliau mengatakan:

*“Kalau dalam hal pelayanan, awalnya tentu kami memberikan pemahaman terlebih dulu kepada staff tentang apa itu e-billing dan sebagainya, barulah kemudian kami dapat menjelaskan kepada para wajib pajak. Saya juga selalu mengingatkan para staff agar bersikap ramah dan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada wajib pajak, agar para wajib pajak pun merasa nyaman. Jumlah pegawai juga untuk saat ini sudah cukup ya, selain itu pegawai juga di fasilitasi dengan komputer serta sarana prasarana yang diberikan untuk mendukung kinerja pegawai. Selain itu juga kita memberikan fasilitas kepada wajib pajak berupa komputer mandiri, itu kami letakkan dibagian luar, jadi kalau seandainya ada wajib pajak yang ingin bayar pakai e-billing tapi tidak paham caranya maka akan dibantu oleh staff agar diarahkan bagaimana caranya tentunya dengan menggunakan komputer yang telah kita sediakan.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kepada Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan terkait dengan indikator sumber daya tentang *E-Billing* bahwa para staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan telah diberikan pemahaman mengenai *E-Billing*, dan jumlah staff yang dianggap sudah mencukupi dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Fasilitas berupa komputer pribadi juga sudah disediakan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan kepada wajib pajak pengguna *E-Billing*. Dalam hal ini indikator sumber daya manusia dan sarana prasarana sudah terpenuhi.

Berikut wawancara bersama Ibu Febby Lieddy selaku Wajib Pajak yang menggunakan *E-Billing*. Hari Senin tanggal 12 April 2021, beliau mengatakan:

*“Kalau fasilitas saya pernah melihat ada komputer mandiri yang disediakan oleh kantor untuk masyarakat yang mau bayar pajak menggunakan e-billing, tapi*

*sampai saat ini saya belum pernah menggunakannya, saya pake hp aja, tapi saya nggak tau ya sekarang masih ada apa nggak komputernya”.*

Hal tersebut kemudian dilanjutkan oleh Ibu Retno Indah Sary S.E selaku Wajib Pajak yang menggunakan *E-Billing*. Pada hari Senin tanggal 12 April 2021, beliau mengatakan:

*“Saya nggak tau ya fasilitas apa yang disediakan dari pihak kantornya, ada apa tidaknya, saya emang bayar pakai e-billing kan, tapi bukan saya yang melakukan prosesnya, saya minta tolong ke staff saya lagi buat isiin data saya, soalnya saya pernah coba tapi salah isi, malah saya kehitungnya telat pajak waktu itu, kebetulan juga kan saya bayar pake e-billing karna diarahin dari kantor kan, jadinya mau nggak mau ya harus pake e-billing”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang menggunakan *E-Billing*, bahwa ada wajib pajak yang mengetahui tentang adanya fasilitas yang disediakan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan namun tidak menggunakannya. Hal ini dikarenakan wajib pajak lebih nyaman menggunakan smartphone mereka bahkan ada yang menggunakan komputer milik pribadi, sehingga lebih efisien.

Hal berbeda diungkapkan oleh wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*, yaitu Bapak Dede Saputra S.I.Kom. Pada hari Selasa tanggal 13 April 2021, beliau mengatakan:

*“Saya tau mengenai adanya fasilitas yang disediakan untuk wajib pajak pengguna e-billing, tapi karena sudah terbiasa dengan membayar pajak secara manual jadi saya tidak pernah menggunakannya. Karna menurut saya bayar pajak manual jauh lebih aman, walaupun sering ramai. Kalau pelayanannya tidak begitu baik, apalagi dulu waktu saya awal-awal bayar pajak, harus Tanya sana sini karna belum tau prosedur nya”.*

Selanjutnya wawancara bersama wajib pajak Ibu Dra. Elly Sazdiana, selaku wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*. Hari Selasa tanggal 13 April 2021, beliau mengatakan:

*“Saya nggak tau dek soal fasilitas yang disediakan, karna kan saya nggak pake e-billing. Kalau soal pelayanan ya standart sih dek, dibilang ramah ya nggak terlalu, karna saya pernah dapet pelayanan dari staff nya yang kurang memuaskan”.*

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Endang Suprapti, selaku wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*. Hari Selasa tanggal 13 April 2021, beliau mengatakan:

*“Menurut saya pelayanan disini udah cukup baik, tapi kalau bayar pajak kesini antri sekali. Mengenai fasilitas yang disediakan menggunakan e-billing, saya pernah liat waktu mau bayar pajak memang ada komputer di sebelah kanan pintu masuk, tapi saya nggak tau apa itu yang dimaksud komputer mandiri, karna kebetulan saat itu sedang tidak ada yang menggunakannya”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*, bahwa sebagian wajib pajak mengetahui tentang adanya fasilitas yang disediakan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Wajib pajak juga pernah mendapatkan arahan untuk membayar pajak menggunakan *E-Billing* dari staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Tetapi karena kurangnya pengetahuan yang didapat oleh wajib pajak mengenai *E-Billing*, membuat wajib pajak berfikir bahwa proses *E-Billing* itu sulit. Sehingga mereka enggan menggunakan *E-Billing*.

Berdasarkan hasil Observasi yang peneliti lakukan dilapangan, bahwasanya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan telah memenuhi indikator sumber daya dalam pelaksanaan *E-Billing*. Baik itu sumber daya manusia berupa pelayanan yang diberikan oleh staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, maupun sarana prasarana berupa fasilitas seperti komputer pribadi yang disediakan oleh Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan kepada wajib pajak pengguna *E-Billing*. Namun masih banyak wajib pajak yang enggan untuk membayar pajak menggunakan *E-Billing*, hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai *E-Billing*.

### 3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti tanggung jawab, jujur dan komitmen.

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:104), disposisi adalah suatu keinginan, kemauan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan serta mewujudkan kebijakan tersebut secara sungguh-sungguh.

Menurut Nunnally (dalam Facione dkk:2000), disposisi adalah suatu sikap atau kecenderungan sikap.

Salah satu kunci keberhasilan dari pelaksanaan *E-Billing* adalah pemahaman pegawai kantor pelayanan pajak terhadap *E-Billing* sehingga dapat memberikan informasi kepada wajib pajak. Disposisi yang dimaksud dalam hal ini yaitu berupa sikap maupun pemahaman dari staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sebagai pelaksana dalam proses pelaksanaan *E-Billing*. Serta bagaimana tanggapan dari wajib pajak mengenai adanya kebijakan e-billing. Berikut wawancara bersama Ibu Erni Prihantini selaku Staff Ekstensifikasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Pada hari Kamis tanggal 8 April 2021, beliau mengatakan:

*“Tentu saja, terlebih dahulu staff diberikan pemahaman mengenai e-billing. e-billing itukan merupakan kebijakan baru yang dibuat oleh direktorat jenderal pajak untuk membayar pajak secara online dengan tujuan untuk mempermudah para*

wajib pajak dalam proses pembayaran pajak, maka dari itu para staff yang ada di kpp tampan ini harus benar-benar mengetahui apa itu e-billing serta proses pelaksanaannya, karena yang memberikan pengetahuan kepada wajib pajak kan juga staff kita, jadi bagaimana mereka bisa menjelaskan kepada wajib pajak jika mereka tidak memahaminya. Kami juga selalu menyarankan wajib pajak yang belum menggunakan e-billing agar membayar pajak menggunakan e-billing. Karena kalau pakai e-billing jadi lebih mudah ya prosesnya. Tapi ya gitu, nggak semua wajib pajak mau, mungkin karena kurangnya juga pemahaman yang kita berikan. Ada juga yang ngikutin saran dari kita, kalau nggak paham nanti bisa dibantu sama staff kita untuk dijelaskan dan diajarkan cara bayar pake e-billing itu gimana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan terkait dengan indikator Disposisi tentang *E-Billing* bahwa upaya para staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan selaku pelaksana kebijakan untuk menerapkan *E-Billing* sudah maksimal. Namun masih banyak wajib pajak yang tidak mau menggunakan *E-Billing*.

Respon masyarakat terhadap pelaksanaan *E-Billing* sangat berpengaruh terhadap jalannya kebijakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Febby Lieddy, selaku wajib pajak yang menggunakan *E-Billing*. Pada hari Senin tanggal 12, beliau mengatakan:

*“Saya sangat mendukung dengan adanya e-billing. Soalnya memang memudahkan sekali buat saya pribadi, bisa bayar pajak dimana aja tanpa harus antri. Saya harap e-billing ini masih terus ada, jadi buat wajib pajak yang masih bayar dengan cara manual mending coba pake e-billing. Awalnya memang sedikit ribet tapi nanti bakal dikasi tau kok sama staff nya sampai kita paham.*

Kemudian wawancara bersama Ibu Retno Indah Sary S.E, selaku wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*. Hari Senin tanggal 12 April 2021, beliau mengatakan:

*“Maaf, tapi saya tidak mengerti cara menggunakan e-billing. Karna saya pernah salah dalam proses pengisian data, jadi saya takut mau mencoba lagi. Yaudah maka dari itu saya minta tolong ke staff saya dikantor buat bayar pajak. Kalau memang kebijakan e-billing ini dibuat untuk mempermudah wajib pajak, seharusnya ketika wajib pajak mengalami kesulitan, staff nya harus bisa mengarahkan kita sebagai wajib pajak, bukannya malah tidak memberi respon yang bakhirnya mengakibatkan saya menjadi telat pajak. Rugi kan saya kalau gitu”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang menggunakan *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan bahwa ada sebagian staff yang menjalankan tanggung jawabnya untuk melayani wajib pajak dengan baik, namun ada juga staff yang tidak memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Sedangkan bagi wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing* yaitu Bapak Dede Saputra S.I.Kom. pada hari Selasa 13 April 2021, beliau mengatakan:

*“Saya pribadi mendukung aja, karna kebijakan dibuat bukan tanpa alasan dan tujuan kan. Balik ke pribadi masing-masing ya. Kalau saya karna memang tidak paham jadi tidak menggunakan. Tapi bukan berarti saya tidak mendukung, karna bagi mereka yang menggunakan pasti e-billing ini sangat membantu. Saya beberapa kali ada disarankan untuk pakai e-billing sama staff nya, pernah saya coba tapi saya kurang paham maka dari itu tidak saya lanjutkan”.*

Hal berbeda diungkapkan oleh Ibu Dra. Elly Sazdiana selaku wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*. Hari Selasa tanggal 13 April 2021, beliau mengatakan:

*“Kalau saya tidak terlalu setuju dengan adanya e-billing ini. Karena informasinya tidak pernah saya dapatkan. Seharusnya penyampaian informasinya diratakan ke seluruh daerah dan masyarakat”.*

Selanjutnya wawancara bersama Ibu Endang Suprapti selaku wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing*. Hari Selasa tanggal 13 April 2021, beliau mengatakan:

*“Kalau dibilang mendukung, ya saya mendukung walaupun tidak menggunakannya. Tiap orang beda-beda ya, kalau kaya saya gini kan gaptek ya, jadi susah buat ngerti. Maka dari itu saya bayarnya manual aja. Saya tau e-billing dari spanduk-spanduk yang ada di KPP tampan”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang tidak menggunakan *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan bahwa staff di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sudah berupaya untuk mengarahkan wajib pajak menggunakan *E-Billing*, namun masih ada wajib pajak yang tidak mendapatkan informasi apapun mengenai *E-Billing*.

Berdasarkan hasil Observasi peneliti di lapangan, bahwasanya Staff di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sudah berupaya dalam memberikan pelayanan yang layak kepada wajib pajak. Mulai dari menyarankan wajib pajak untuk membayar pajak menggunakan *E-Billing*, hingga memberikan arahan kepada wajib pajak yang belum paham tentang *E-Billing*. Selain itu staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan juga masih terus memberitahu kepada wajib pajak bahwa wajib pajak ini dibuat untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Namun, masih banyak wajib pajak yang enggan mencoba menggunakan *E-Billing*.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Menurut George C. Edward (2009) Struktur Birokrasi bertugas untuk mengimplementasikan kebijakan berdasarkan aspek pada struktur organisasi yakni *Standard Operating Procedure* (SOP).

Struktur Birokrasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap suatu implementasi. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan.

Struktur Birokrasi adalah susunan tata kerja suatu organisasi atau instansi yang berpegang teguh pada peraturan. Dalam hal ini struktur birokrasi yang dimaksud yaitu berupa tugas dan peran Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam proses pelaksanaan *E-Billing*.

Berikut penjelasan dari Ibu Erni Prihantini selaku Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Pada hari Kamis tanggal 8 April 2021, beliau mengatakan:

*“Berdasarkan pembagian tugas yang telah dibuat, yang berperan dalam kegiatan sosialisasi dan pelaksanaan e-billing yaitu staff bagian ekstensifikasi. Tapi secara keseluruhan, semua staff di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sudah memahami tata cara penggunaan e-billing. Hal ini karena kami juga memberikan sosialisasi khusus untuk staff, dan seluruh staff juga dianjurkan untuk membayar menggunakan e-billing. Kami juga melakukan pengawasan terhadap wajib pajak yang menggunakan e-billing. Seperti monitoring secara langsung, jadi ketika wajib pajak membayar pajak menggunakan e-billing kami bisa melihat bagaimana prosesnya, apakah mereka salah input data, atau mengalami kendala lainnya. Kalau faktor yang mempengaruhi proses terlaksananya e-billing, menurut saya itu balik kepada kesadaran wajib pajak itu sendiri, karna kalau mereka mau membayar pajak dengan cara yang lebih efisien ya seharusnya mereka menggunakan e-billing, tentu saja pasti ada hambatan, salah satunya tentang kepastian wajib pajak dalam menggunakan e-billing”.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas kepada Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan terkait dengan indikator Struktur Birokrasi tentang *E-Billing* bahwa pelaksana dari kebijakan *E-Billing* ini sudah berjalan cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, bahwasanya Struktur Birokrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam pelaksanaan *E-Billing* sudah berjalan cukup baik namun belum maksimal. Dalam Struktur Birokrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sudah tertera pembagian tugas untuk masing-masing staff, Staff Ekstensifikasi bertugas dalam hal pelaksanaan *E-Billing*. Namun, seharusnya semua staff di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan ikut berperan dalam pelaksanaan *E-Billing*, bukan hanya Staff Ekstensifikasi saja.

Kesimpulan dari keseluruhan Indikator yang ada dalam penelitian ini yaitu terkait dengan Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak pratama Pekanbaru Tampan dapat dikatakan kurang maksimal atau kurang baik, dikarenakan terdapat beberapa indikator dalam pelaksanaan *e-billing* yang pertama pada indikator komunikasi, terkait dengan sosialisasi yang dilakukan belum menyeluruh dan hanya mengutamakan instansi tertentu, hal ini menyebabkan masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui adanya *e-billing*. Kemudian pada indikator sumber daya, terkait dengan jumlah staff yang terbatas yaitu dua orang, membuat para wajib pajak yang akan membayar pajak secara manual harus mengantri. Dan pada indikator struktur birokrasi, terkait dengan hanya staff bagian ekstensifikasi yang berperan dalam proses sosialisasi *e-billing* membuat proses sosialisasi tidak berjalan maksimal, seharusnya seluruh staff ikut berperan dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sudah berupaya semaksimal mungkin dalam mewujudkan kebijakan *e-billing*, tapi masih banyak juga wajib pajak yang belum mengetahui mengenai kegiatan sosialisasi

yang diadakan, hal ini membuat wajib pajak tidak mendapatkan pengetahuan apapun mengenai *e-billing*, maka dari itu wajib pajaak enggan untuk menggunakan *e-billing*.

### **C. Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan**

Dalam Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan menemui beberapa hambatan dalam proses pelaksanaannya, adapun beberapa hambatan tersebut antara lain:

1. Tidak maksimalnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, yang mana penyampaian informasi mengenai *E-Billing* tidak dilaksanakan secara menyeluruh. Seharusnya informasi disampaikan untuk seluruh masyarakat, tidak hanya BUMN ataupun instansi tertentu lainnya. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Erni Prihantini selaku Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Tampan. Hari Kamis tanggal 8 April 2021, beliau mengatakan:

*“Kami sudah melaksanakan sosialisasi kepada BUMN, Instansi Pemerintahan, Perusahaan, sekolah dan kampus. Karena kami mengutamakan mereka yang berpotensi menjadi wajib pajak, dan yang sudah menjadi wajib pajak sehingga kami arahkan untuk menggunakan e-billing. Saya akui kurang maksimalnya upaya yang kami lakukan dalam sosialisasi ini. Maka dari itu setiap wajib pajak yang datang ke kantor untuk membayar pajak, kami selalu arahkan untuk menggunakan e-billing”.*

2. Dengan berbedanya bentuk pemahaman dari masing-masing wajib pajak terhadap *e-billing*, mengakibatkan sulitnya para staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak. Hal tersebut

diungkapkan oleh Ibu Erni Prihantini selaku Staff Ekstensifikasi. Hari Kamis tanggal 8 April 2021, beliau mengatakan:

*“Kami sudah melakukan beberapa kali sosialisasi dan memberikan pengarahan langsung kepada wajib pajak mengenai e-billing, tapi kan kembali lagi kepada wajib pajaknya, bagaimana mereka menerima apa yang kami sampaikan, karena tidak semua wajib pajak mengerti tentang teknologi dan tidak semua wajib pajak juga bisa memahami dengan cepat apa yang disampaikan. Hal-hal seperti itu terlihat ketika kami para staff yang bertugas mencoba untuk menjelaskan tentang e-billing namun si wajib pajak nya masih kekeh untuk membayar pajak secara manual. Kita nggak bisa memaksa juga tapi segala sesuatu yang bisa kita upayakan akan kita upayakan”.*

3. Kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, yang diketahui bahwa yang berperan dalam proses pelaksanaan *e-billing* hanya Staff Ekstensifikasi. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Erni Prihantini selaku Staff Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Hari Kamis tanggal 8 April 2021, beliau mengatakan:

*“Mulai dari melaksanakan sosialisasi hingga proses pelaksanaan e-billing dilakukam oleh staff ekstensifikasi. Hal ini karena masing-masing staff sudah ditetapkan tugasnya sesuai dengan struktur yang ada. Memang ada beberapa wajib pajak yang mengeluh terkait ketika wajib pajak bertanya kepada bagian umum namun bagian umum tidak begitu mengerti dan mengarahkan wajib pajak ke bagian ekstensifikasi. Segala Sesuatu pasti ada kendalanya, tapi seperti yang saya sampaikan tadi, kami akan terus mengupayakan apa yang bisa kami upayakan”.*

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka Implementasi Sistem Layanan Pajak Online *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan adalah sebagai berikut:

1. *E-Billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atau suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan wajib pajak. Sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan merupakan salah satu instansi yang turut melaksanakan kebijakan *E-Billing* sejak Juni 2016
3. Sosialisasi *E-Billing* yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yaitu, dengan menggunakan media tatap muka/langsung dan media massa. Media langsung seperti melakukan sosialisasi secara tatap muka atau secara langsung dengan cara melakukan seminar, pembukaan stand di event Car Free Day. Sedangkan untuk media cetak, seperti *leaflet*, brosur, Koran, baliho dan spanduk. Untuk media elektronik seperti komputer mandiri, radio, video trone, dan internet.
4. Sasaran pelaksanaan *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan adalah mereka yang berpotensi untuk menjadi wajib pajak. Wajib pajak

yang dimaksud adalah orang pribadi atau badan yang sudah memenuhi syarat sebagai wajib pajak walaupun belum memiliki NPWP dan kepadanya terdapat hak dan kewajiban untuk melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maksud dari yang memiliki potensi menjadi wajib pajak adalah mereka yang bekerja di instansi pemerintah, swasta dan kantor BUMN, organisasi profesi dan asosiasi pengusaha.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang penulis berikan berdasarkan hasil dan pembahasan yaitu:

1. Disarankan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi yang dilakukan kepada para wajib pajak akan lebih baik jika melibatkan seluruh pegawai yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dan tidak hanya terfokus pada satu atau beberapa pegawai yang ditunjuk untuk memberikan pengarahan kepada wajib pajak yang masih belum mengetahui mengenai sistem layanan pajak online *e-billing*.
2. Disarankan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan agar memperhatikan khalayak umum yang belum dilakukan sosialisasi, baik itu di wilayah pusat kota maupun wilayah pinggiran kota Pekanbaru. Hal ini bertujuan agar masyarakat pekanbaru semakin banyak mengetahui hal yang berkaitan dengan *e-billing*. Dan sosialisasi yang dilakukan harusnya lebih rutin khususnya di media sosial, karena media sosial merupakan salah satu media yang efektif

untuk menginformasikan dan mengajak wajib pajak untuk membayar pajak menggunakan *e-billing*.

3. Disarankan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan untuk lebih memperhatikan sumber daya manusia yang berperan dalam pelaksanaan *e-billing*, karena wajib pajak masih sangat membutuhkan peran staff dalam proses pengenalan ataupun pelaksanaan *e-billing*.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abidin, Said, Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Yayasan Pancur Siwah: Jakarta.
- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta. Jakarta.
- Azizy A.Qodri. 2007. *Change Management Dalam Reformasi Birokrasi*. Gramedia. Pustaka Utama. Jakarta.
- Boediningsih, Widyowati. 2010. *Kedudukan, Wewenang, dan Tindakan Hukum Pemerintah*. Surabaya. Universitas Narotama Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermino, DA. 2018. *Guru Dalam Tantangan Globalisasi*. Malang, Ar-Ruzz Media.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Lubis, Solly. 2007. *Kebijakan Publik*. Mandar Maju. Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Musanef. 1998. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Alumni. Bandung.
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.

- Ndraha, Taliziduhu. 2002. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Posolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Cetakan kelima. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Yang Efektif Dan Profitabel*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Inovasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Supriyanto, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan*. Media Brilian. Tangerang.
- Sutopo dan Sugianto. 2001. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Refika Aditama. Bandung.
2008. *Perbandingan Pemerintahan*. Refika Aditama. Bandung.
2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta. PT. RinekaCipta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2003. *Kebijakan Publik*. Lembaga Administrasi Negara: Jakarta.
- Tommy Suprpto. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. MedPress. Yogyakarta.

Wahab, Solichin Abdul. 2014. *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara. Jakarta.

Winarno, Budi. 2014. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo. Jakarta.

### **Skripsi:**

Agus, Jatmiko. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang*. Tesis Akutansi, Universitas Diponegoro.

Merli Almareza. 2021. *Penerapan Laswell Communication Model Berbasis Masalah Dengan Pendekatan Methaphorical Thinking Terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis Ditinjau Dari Gaya Belajar*. Skripsi Pendidikan Matematika, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Rijki Rahmadi. 2016. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Kecamatan Sukajadi Kota Bandung*. Skripsi Administrasi Negara, Universitas Pasundan.

### **Jurnal:**

Akhmad Amirudin. 2017. *Inovasi Peran Pemerintah Desa Dalam Kebijakan Pariwisata Di Kota Batu*. Administrasi Publik, Universitas Negeri Surabaya.

Anwar Ardiani, Dian Purwaningsih. 2018. *Pengaruh Gaya Belajar Mata kuliah Artimatika (Jari Matika dan Sempoa) Terhadap Kemampuan Komunikasi Sistematis*. Pendidikan Matematika, Universitas Kuningan.

Indri Agustia. 2017. *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan*. Administrasi Publik, Universitas Riau.

Mening Subekti, Muslih Faozanudin, Ali Rokhman. 2017. *Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi Terhadap Efektifitas Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah Pada Satuan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Tambak*. Ilmu Administrasi. Universitas Jenderal Soedirman.

Razila Kasmin, Mohd Faiz Baharan, Noraizan Mohsin, Norliza Kila, Mashita Abu Hassan. 2019. *Amalan Kualiti Guru Dalam Kalangan Guru Pendidikan Islam Di Sekolah Kebangsaan*. Jurnal of Management and Operation Research.

Rindy Citra Dewi, Hanna Pratiwi, Avezrma Rahmamuthi, Berta Agus Petra, Agung Ramadhan. 2019. *Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Sistem Informasi, Universitas Dharma Andalas.

Wisnu Sulistiya Fajar Putra, Erwin Resmawan, Imam Surya. 2019. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Kalimantan Timur*. Ilmu Pemerintahan, Universitas Mulawarman.

**Sumber Lain:**

Buku Panduan Hak dan Kewajiban Kantor Wilayah DJP 2011 : 2-4