

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM
PELAYANAN DAN KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR**

*EFFECTIVENESS OF USING THE INTEGRATED SERVICE
AND CONSULTATION SYSTEM (SIPAKATAU) APPLICATION
ON TAX SERVICE QUALITY
IN MEDIUM TAX OFFICE OF MAKASSAR*

NURUL WAHDA UMAR

E022181022



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM
PELAYANAN DAN KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Ilmu Komunikasi

Disusun dan diajukan oleh:

**NURUL WAHDA UMAR
E022181022**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**

TESIS

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM PELAYANAN DAN
KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU) TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
MADYA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

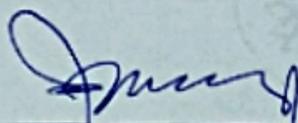
NURUL WAHDA UMAR

Nomor Pokok : E022181022

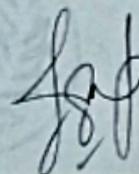
telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal **30 November 2020**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui

Komisi Penasihat



Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si.
Ketua



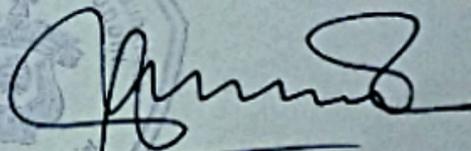
Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos., M.Si.
Anggota

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,

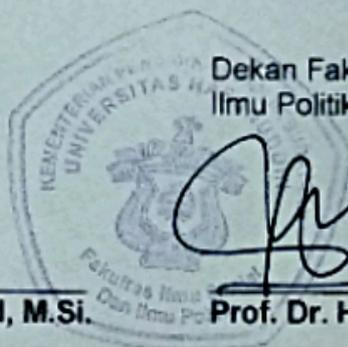


Dr. H. Muhammad Farid, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. H. Armin, M.Si.



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurul Wahda Umar

NIM : E022181022

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 30 November 2020

Yang menyatakan,



Nurul Wahda Umar

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana (S2) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin .

Proses penyusunan tesis ini tidak luput dari berbagai hambatan dan kesulitan, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moral, materil dan spiritual tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda Umar Buraena dan ibunda tercinta Hardiyati Lesang, dan segenap keluarga besar yang selalu memberi kasih sayang, dukungan dan doa hingga saat ini.
2. Suami tercinta Topan Febryanto yang telah sabar membantu dan banyak memberi dukungan, serta anak-anakku tersayang Syifa, Shofi, Shafa, dan Shefi yang rela waktu untuk mereka dibagi selama proses penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si. sebagai Ketua Komisi Penasehat dan Ibu Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos., M.Si. sebagai Anggota Komisi Penasehat yang telah

memberikan arahan, bimbingan, dukungan, dan bantuan kepada penulis selama proses bimbingan berlangsung hingga tesis ini dapat diselesaikan oleh penulis.

4. Bapak Dr. Muhammad Farid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, yang selalu tulus membantu, memberikan saran, nasehat, dan arahan kepada penulis hingga akhir penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Muh. Akbar, M.Si., (Alm.) Bapak Dr. Muh. Najib M., M.Ed., M.Lib., dan Bapak Dr. Muhammad Farid, M.Si., selaku anggota tim penguji yang senantiasa memberikan arahan, koreksi, dan saran dalam penyempurnaan tesis ini.
6. Bapak Drs. Ashri, M.M. selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, Ibu Kartia Anies, S.E., M.M. selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, dan segenap pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
7. Seluruh Dosen Program Pascasarjana (S2) Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin atas segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis.
8. Seluruh staf akademik Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dari proses perkuliahan hingga selesai.
9. Teman-teman Mahasiswa Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Angkatan 2018 atas kekompakan, dukungan dan kerjasamanya selama menjalani masa perkuliahan.
10. Institusi Direktorat Jenderal Pajak yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang Magister.

11. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia atas bantuan Beasiswa Pendidikan selama program pendidikan berlangsung.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan dan segala dukungannya dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa apa yang dibahas dalam tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Semoga rahmat dan hidayah Allah SWT selalu tercurah kepada kita semua, Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, November 2020

Nurul Wahda Umar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Ruang Lingkup/Batasan Penelitian	9
F. Definisi dan Istilah.....	10
G. Organisasi/Sistematika	12

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	14
A.	Kajian Konsep.....	14
1.	Konsep Komunikasi	14
1.1.	Unsur-unsur Komunikasi.....	14
1.2.	Tujuan Komunikasi.....	17
2.	Konsep Media Komunikasi, Teknologi Komunikasi, dan Teknologi Informasi.....	18
2.1.	Media.....	19
2.1.1.	Fungsi Media Komunikasi.....	19
2.1.2.	Jenis-jenis Media Komunikasi menurut Fungsi Media.....	20
2.1.3.	Karakteristik Media Komunikasi.....	21
2.1.4.	Ragam dan Klasifikasi Media.....	22
2.2.	Teknologi.....	22
2.3.	Teknologi Komunikasi dan Teknologi Informasi.....	24
2.3.1.	Pesan yang dibawa Teknologi Komunikasi.....	25
2.3.2.	Proses Implementasi Teknologi Komunikasi	26
2.3.3.	Difusi Inovasi	27
2.3.4.	Proses Adopsi dan Kategori Adopter Teknologi Komunikasi.....	30
2.3.5.	Implementasi Teknologi Bagi Organisasi.....	32
2.3.6.	Faktor Penentu Implementasi Teknologi	33
3.	Konsep Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU).....	34
3.1.	Aplikasi.....	34
3.2.	Sistem.....	36
3.2.1.	Kualitas Sistem	39
3.3.	Informasi.....	41
3.3.1.	Kualitas Informasi	43
3.4.	Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU).....	45

4.	Konsep Pelayanan Publik.....	47
4.1.	Pengertian Pelayanan.....	47
4.2.	Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	50
4.2.1.	Asas Pelayanan Publik.....	50
4.2.2.	Prinsip Pelayanan Publik.....	51
4.3.	Tata Kerja (<i>Standard Operating Procedure</i>) Pelayanan Publik.....	53
4.4.	Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik.....	55
B.	Landasan Teori.....	56
1.	Teori Teknologi Komunikasi.....	56
2.	Teori Pelayanan.....	58
3.	Teori New Media.....	61
4.	Teori Informasi.....	67
5.	Teori Perbedaan Individu.....	69
C.	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	71
D.	Kerangka Pemikiran.....	75
E.	Hipotesis.....	77
F.	Definisi Operasional.....	77
BAB III METODE PENELITIAN.....		79
A.	Rancangan Penelitian.....	79
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	79
C.	Populasi dan Teknik Sampel.....	80
1.	Populasi.....	80
2.	Sampel.....	80
D.	Instrumen Pengumpulan Data.....	82
E.	Teknik Analisis Data.....	84
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	84
2.	Uji Regresi Linear Berganda.....	85
3.	Uji Hipotesis.....	86

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	88
A. Gambaran Umum.....	88
1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.....	88
2. Nilai-nilai Kementerian Keuangan.....	89
2.1. Integritas.....	89
2.2. Profesionalisme	90
2.3. Sinergi.....	90
2.4. Pelayanan	90
2.5. Kesempurnaan.....	90
3. Visi, Misi, Motto dan Janji Pelayanan.....	91
3.1. Visi KPP Madya Makassar.....	91
3.2. Misi KPP Madya Makassar	91
3.3. Motto Pelayanan.....	91
3.4. Janji Pelayanan.....	91
4. Tugas Pokok dan Fungsi.....	91
4.1. Tugas Pokok.....	91
4.2. Fungsi.....	92
5. Selayang Pandang.....	92
5.1. Gedung Kantor.....	92
5.2. Tempat Pelayanan Terpadu.....	92
5.3. Fasilitas Penunjang.....	92
5.4. Manajemen Arsip.....	93
5.5. Struktur Organisasi.....	93
5.6. Komposisi Pegawai.....	94
6. Profil Per Seksi.....	94
6.1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal.....	94
6.2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.....	95
6.3. Seksi Pelayanan.....	95
6.4. Seksi Penagihan.....	95
6.5. Seksi Pemeriksaan.....	96

6.6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I.....	96
6.7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II.....	96
6.8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III.....	96
6.9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV.....	97
6.10. Fungsional Pemeriksa Pajak Kelompok I.....	97
6.11. Fungsional Pemeriksa Pajak Kelompok II.....	97
6.12. Fungsional Pemeriksa Pajak Kelompok III.....	98
6.13. Fungsional Pemeriksa Pajak Kelompok IV.....	98
7. Wilayah Kerja.....	98
8. Aplikasi Terbaru.....	98
8.1. Tujuan Aplikasi.....	99
8.2. Analisis Masalah	101
8.3. Pendekatan Strategis.....	103
8.4. Pelaksanaan dan Penerapan	104
8.5. Monitoring dan Evaluasi.....	109
8.6. Dampak Sebelum dan Sesudah.....	110
8.7. Keberlanjutan	112
B. Hasil Penelitian.....	115
1. Karakteristik Responden.....	115
1.1. Jenis Kelamin Responden	115
1.2. Tingkat Usia Responden	116
1.3. Pendidikan Terakhir Responden	116
1.4. Tempat Kedudukan Usaha Responden	117
2. Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi SIPAKATAU Oleh Wajib Pajak di KPP Madya Makassar.....	118
2.1. Indikator <i>Easy of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	118
2.2. Indikator <i>Response Time</i> (Kecepatan Akses)	119
2.3. Indikator <i>Reliability</i> (Keadalan Sistem)	119
2.4. Indikator <i>Flexibility</i> (Fleksibilitas)	120
2.5. Indikator <i>Security</i> (Keamanan).....	121

2.6. Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi SIPAKATAU Oleh Wajib Pajak di KPP Madya Makassar	122
3. Kualitas Sistem Aplikasi SIPAKATAU <i>Helpdesk</i>	122
4. Kualitas Sistem Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i>	123
5. Kualitas Sistem Aplikasi SIPAKATAU <i>Android</i>	124
6. Tingkat Kualitas Pelayanan Perpajakan dengan diterapkannya penggunaan Aplikasi SIPAKATAU dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan di KPP Madya Makassar.....	125
6.1. Indikator <i>Tangibility</i> (Bukti Langsung)	125
6.2. Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan).....	126
6.3. Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	127
6.4. Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	128
6.5. Indikator <i>Emphaty</i> (Perhatian).....	129
6.6. Tingkat Kualitas Pelayanan Perpajakan dengan diterapkannya penggunaan Aplikasi SIPAKATAU dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan di KPP Madya Makassar.....	130
7. Uji Instrumen Penelitian.....	130
7.1. Uji Validitas.....	130
7.2. Uji Reliabilitas.....	133
8. Analisis Data.....	134
8.1. Uji Normalitas.....	134
8.2. Uji Heterokedastisitas.....	135
8.3. Uji Multikolinearitas.....	136
8.4. Uji Hipotesis.....	137
8.4.1. Uji Parsial (t)	137
8.4.2. Uji Simultan (F)	138
8.5. Uji Koefisien Determinan (R^2)	139
8.6. Analisis Regresi.....	139

C. Pembahasan.....	141
1. Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi SIPAKATAU Oleh Wajib Pajak di KPP Madya Makassar.....	141
2. Tingkat Kualitas Pelayanan Perpajakan dengan diterap- kannya penggunaan Aplikasi SIPAKATAU dalam penye- lenggaraan pelayanan perpajakan di KPP Madya Makassar.....	149
3. Pengaruh Efektivitas Penggunaan Aplikasi SIPAKATAU terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di KPP Madya Makassar.....	153
4. Keterbatasan Penelitian.....	155
 BAB V PENUTUP.....	 157
A. Kesimpulan.....	157
B. Saran.....	158
 DAFTAR PUSTAKA.....	 160
LAMPIRAN.....	164

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Cakupan Perkembangan Teknologi Komunikasi.....	25
Tabel 3.1. Jumlah Sampel dengan teknik <i>Cluster Sampling</i>	82
Tabel 4.1. Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	115
Tabel 4.2. Klasifikasi Tingkat Usia Responden	116
Tabel 4.3. Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden	116
Tabel 4.4. Klasifikasi Tempat Kedudukan Usaha Responden	117
Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Easy of Use</i>	118
Tabel 4.6. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Response Time</i>	119
Tabel 4.7. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Reliability</i> . ..	120
Tabel 4.8. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Flexibility</i> ..	120
Tabel 4.9. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Security</i> ...	121
Tabel 4.10. Gambaran Umum Jawaban Responden pada indikator kualitas sistem Aplikasi SIPAKATAU.....	122
Tabel 4.11. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator kualitas sistem SIPAKATAU <i>Helpdesk</i>	123
Tabel 4.12. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator kualitas sistem SIPAKATAU <i>Account Representative</i>	123

Tabel 4.13. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator kualitas sistem SIPAKATAU <i>Android</i>	124
Tabel 4.14. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Tangibility</i>	126
Tabel 4.15. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Reliability</i> .	127
Tabel 4.16. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Responsiveness</i>	127
Tabel 4.17. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Assurance</i>	128
Tabel 4.18. Deskripsi Jawaban Responden pada indikator <i>Emphaty</i> ..	129
Tabel 4.19. Gambaran Umum Jawaban Responden pada indikator kualitas layanan Aplikasi SIPAKATAU	130
Tabel 4.20. Hasil Uji Validitas <i>Pearson's Correlations</i>	131
Tabel 4.21. Hasil Uji Reliabilitas.....	133
Tabel 4.22. Hasil Uji Multikolinearitas	136
Tabel 4.23. Hasil Uji Hipotesis t	137
Tabel 4.24. Hasil Uji Hipotesis F	138
Tabel 4.25. Hasil Uji Koefisien Determinasi	139
Tabel 4.26. Hasil Uji Persamaan Regresi	140

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bagan Kurva Difusi dari Gabriel Terde.....	28
Gambar 2.2. Bagan Kategori Adopter	31
Gambar 2.3. Karakteristik Sistem	37
Gambar 2.4. Proses Komunikasi menurut Shannon dan Weaver.....	68
Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran.....	76
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPP Madya Makassar	93
Gambar 4.2. Komposisi Pegawai KPP Madya Makassar	94
Gambar 4.3. Alur Layanan SIPAKATAU <i>Helpdesk</i>	105
Gambar 4.4. Alur Layanan SIPAKATAU <i>Account Representative</i>	106
Gambar 4.5. Tampilan SIPAKATAU <i>Android</i>	107
Gambar 4.6. Statistik Pemanfaatan Aplikasi SIPAKATAU	114
Gambar 4.7. Hasil Uji Normalitas <i>Probability Plot</i>	135
Gambar 4.8. Hasil Uji Heterokedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	136

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Tentang Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar
- Lampiran 3 *Standard Operating Prosedure (SOP)* Tata Cara Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) *Helpdesk*
- Lampiran 4 *Standard Operating Prosedure (SOP)* Tata Cara Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) *Account Representative*
- Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Penelitian
- Lampiran 6 Dokumentasi Screenshot Kuesioner online dengan Google Docs melalui link :
https://bit.ly/KPA_SIPAKATAU_KPPMMKS

ABSTRAK

NURUL WAHDA UMAR. *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar (dibimbing oleh Andi Alimuddin Unde dan Tuti Bahfiarti).*

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa jauh efektivitas penggunaan aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) terhadap kualitas pelayanan perpajakan dan untuk mengetahui pengaruh indikator dari kualitas sistem aplikasi SIPAKATAU terhadap kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pajak Madya Makassar.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif bersifat evaluatif yang terpusat pada rekomendasi akhir yang menegaskan bahwa objek evaluasi dapat dipertahankan, ditingkatkan, diperbaiki, atau bahkan diberhentikan sejalan dengan data yang diperoleh. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner terhadap sampel wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar yang aktif menggunakan aplikasi SIPAKATAU yaitu sebanyak 105 wajib pajak. Adapun teknik sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan *teknik cluster sampling* yang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5% yang diolah dengan menggunakan IBM SPSS versi 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator kualitas sistem aplikasi SIPAKATAU diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tinggi sebanyak 52 responden (49,5%) dan yang menjawab cukup tinggi 1 responden (1,0%). Hal ini berarti mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas sistem aplikasi SIPAKATAU secara keseluruhan dianggap sangat tinggi. Adapun pada indikator kualitas layanan aplikasi SIPAKATAU diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tinggi sebanyak 49 responden (46,7%), yang menjawab tinggi sebanyak 50 responden (47,6%) dan yang menjawab cukup tinggi hanya 6 responden (5,7%). Hal ini berarti bahwa mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan perpajakan dengan diterapkannya aplikasi SIPAKATAU secara keseluruhan dapat dinilai tinggi. Adapun hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh efektivitas kualitas sistem terhadap kualitas layanan dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SIPAKATAU terhadap kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar dapat berjalan efektif.

Kata kunci: Aplikasi, Teknologi Komunikasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Konsultasi Pelayanan Pajak, Wajib Pajak.



ABSTRACT

NURUL WAHDA UMAR. *Effectiveness of Using The Integrated Service and Consultation System (SIPAKATAU) Application on Tax Service Quality in Medium Tax Office of Makassar (Supervised by Andi Alimuddin Unde and Tuti Bahfiarti)*

This research aims to determine the effectiveness of using The Integrated Service and Consultation System (SIPAKATAU) application on tax service quality in Medium Tax Office of Makassar and to determine the effect of indicators of the quality system of the SIPAKATAU application on tax service quality in Medium Tax Office of Makassar.

This research method used an evaluative quantitative research approach that focuses on the final recommendation which confirms that the object of evaluation can be maintained, enhanced, improved, or even dismissed in line with the data obtained. The data collection method used is through a questionnaire to the sample who is the Medium Tax Office of Makassar taxpayer who actively uses the SIPAKATAU application, namely 105 taxpayers and the sampling technique used was Probability Sampling with the Cluster Sampling technique obtained using the Slovin formula with 5% margin of error which is processed using IBM SPSS version 21.

The results show that the indicators of the system quality of SIPAKATAU application shows that the respondents who answer very high are 52 respondents (49.5%), who answers high as many as 52 respondents (49.5%), and answers quite high only 1 respondent (1.0%), this means that the majority of respondents state that the system quality of SIPAKATAU application in Medium Tax Office of Makassar is considered very high. While the indicators of service quality of SIPAKATAU application, it is known that the respondents who answer very high are 49 respondents (46.7%), who answer high as many as 50 respondents (47.6%), and answer quite high only 6 respondents (5.7%), this means that the majority of respondents state that the service quality with the s SIPAKATAU application in the administration of tax services in Medium Tax Office of Makassar as a whole can be considered high.

Keywords: Application, Communication Technology, System Quality, Service Quality, Consultation, Tax Service, Taxpayer



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi komunikasi merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan masyarakat. Manfaat teknologi komunikasi dan informasi begitu luas dan saat ini telah dapat kita rasakan dalam berbagai bidang, salah satunya adalah penggunaan media komunikasi yang semakin canggih hampir di seluruh lapisan kehidupan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang tak hanya cepat tetapi juga banyak sesuai dengan kebutuhannya.

Teknologi komunikasi merupakan penerapan prinsip-prinsip keilmuan komunikasi untuk memproduksi suatu item material bagi efektivitas dan efisiensi proses komunikasi. Teknologi komunikasi juga dapat dipandang sebagai penerapan prinsip-prinsip keilmuan komunikasi melalui penciptaan material (alat-alat teknis) agar meningkatkan kualitas dan kuantitas peranan unsur-unsur komunikasi seperti sumber, pesan, media, sasaran dan dampak sesuai dengan konteks komunikasi. Dalam cara pandang ilmu komunikasi, teknologi komunikasi merupakan suatu sistem makro yang di dalamnya meliputi teknologi telekomunikasi, teknologi elektronika, dan TI (Liliweri, 2011: 854).

Salah satu kantor yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah Kantor Pelayanan Pajak Madya

Makassar, yang merupakan salah satu unit kerja di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan yang diamanahkan untuk mengumpulkan penerimaan negara melalui pajak dan memiliki tugas pokok untuk melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang PPh, PPN dan PPnBM, dan PTLL dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

KPP Madya Makassar saat ini memiliki jumlah Wajib Pajak terdaftar sebanyak 1.096 Wajib Pajak, dimana Wajib Pajak yang dilayani tersebut memiliki domisili yang menyebar di tiga propinsi yakni Propinsi Sulawesi Selatan sebanyak 1.006 Wajib Pajak, Propinsi Sulawesi Barat sebanyak 6 Wajib Pajak dan Propinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 84 Wajib Pajak dengan kondisi geografis cukup beragam. Tentu saja hal ini akan berpengaruh pada proses pemberian layanan, terutama layanan yang memerlukan tatap muka dan diskusi secara langsung antara Wajib Pajak dengan fiskus.

Tantangan muncul ketika *stakeholder* yang harus dilayani oleh KPP Madya Makassar menyebar pada cakupan wilayah yang cukup luas sehingga terdapat jarak sementara efektifitas komunikasi juga harus tercapai, oleh karena itu KPP Madya Makassar membangun sebuah aplikasi yang diberi nama Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) yang diharapkan dapat memperpendek jarak dan waktu pelayanan kepada Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan salah satu Misi Direktorat Jenderal Pajak yakni Menjamin penyelenggaraan negara yang

berdaulat dan mandiri dengan Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan dan Motto Pelayanan KPP Madya Makassar yakni Melayani dengan hati, mengerti, dan Inovasi.

Aplikasi SIPAKATAU mulai dijalankan dan *running-well* pada triwulan II tahun 2017 tepatnya tanggal 1 Mei 2017. Kata 'SIPAKATAU' merupakan falsafah kehidupan yang bersumber dari kearifan lokal suku Bugis Makassar yang secara harfiah berarti 'saling memanusaiakan'. Hal ini mengandung makna bahwa manusia hendaknya senantiasa bersikap saling menghargai dan menghormati serta memperlakukan manusia sebagai makhluk Tuhan tanpa membeda-bedakan. Diharapkan kearifan lokal ini dapat menjadi inspirasi secara umum bagi KPP Madya Makassar dalam berkontribusi untuk negeri dan secara khusus dalam memberikan pelayanan kami terhadap Wajib Pajak.

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terbentuknya Aplikasi SIPAKATAU ini diantaranya (a) Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan melalui *Helpdesk* tidak perlu datang langsung ke KPP Madya Makassar, meskipun berdomisili jauh dari kota Makassar, misalnya: Wajib Pajak yang berdomisili di Pulau Buton tidak perlu bersusah payah naik *speedboat* dan pesawat untuk datang ke KPP Madya Makassar, (b) Wajib Pajak dapat melakukan *self service* pelayanan yang dibutuhkannya tanpa perlu memanggil *Account Representative* apabila kebutuhannya hanya untuk memperoleh informasi tertentu, (c) Petugas sekuriti tidak perlu bolak balik memanggil *Account Representative* apabila ada Wajib Pajak yang ingin

bertemu, (d) *Account Representative* akan lebih mempersiapkan dirinya apabila mendapatkan notifikasi ada Wajib Pajak yang ingin bertemu, karena aplikasi ini tersambung langsung dengan komputer milik *Account Representative*. Hasilnya dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya aplikasi tersebut, paling tidak ada dua manfaat utama yang dapat dirasakan yaitu: (a) Adanya kepuasan Wajib Pajak karena mereka bisa lebih menghemat waktu dan biaya, (b) *Account Representative* merasa lebih siap melayani Wajib Pajak.

Aplikasi SIPAKATAU dibangun dan dikembangkan secara mandiri oleh sumber daya manusia internal KPP Madya Makassar. Hal ini dimaksudkan agar pegawai yang memiliki bakat dan kemampuan di bidang teknologi informasi bisa lebih diberdayakan. Di samping itu, *maintenance* dan pengembangan aplikasi lebih lanjut bisa lebih mudah dilakukan, mengingat *developemya* tidak memakai pihak ketiga. Dari beberapa studi literatur dan berdasarkan beberapa informasi yang dikumpulkan, diketahui bahwa sistem ini belum pernah diaplikasikan pada organisasi lain, khususnya di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Sehingga dari sisi originalitas, dapat dikatakan bahwa aplikasi ini merupakan terobosan baru yang diciptakan oleh KPP Madya Makassar. Aplikasi ini dikembangkan secara mandiri dengan memanfaatkan sumber daya keuangan dan sumber daya teknis yang memiliki kompetensi dan pengalaman di bidang teknologi informasi yang sepenuhnya bersumber dari KPP Madya Makassar.

Beberapa bagian internal yang berkontribusi dalam pembangunan aplikasi ini antara lain: pegawai di bagian *front office (TPT)*, seluruh *Account Representative*, pengolahan dan penyajian data dari *Operator Consule* dan didukung oleh Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Madya Makassar. Keterlibatan pihak eksternal lebih banyak pada usulan/masukan yang selama ini ditampung pada Kotak Saran KPP. KPP Madya Makassar telah melakukan *in house training* kepada seluruh pegawai sehingga diharapkan semua pegawai memahami dan dapat mengoperasikan aplikasi ini dengan baik. Selain kepada pihak internal, KPP Madya Makassar juga melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak secara masif di setiap kegiatan sosialisasi yang dilakukan kepada Wajib Pajak.

Dengan terbentuknya aplikasi ini, dapat diambil pembelajaran bahwa dengan semakin berkembangnya teknologi dan tingginya mobilitas Wajib Pajak, harus dapat diimbangi dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Jarak dan waktu bukan lagi menjadi kendala, karena kapan dan di manapun Wajib Pajak dapat menyampaikan permasalahan atau sekedar berkeluh-kesah dengan petugas di KPP Madya Makassar secara langsung. Pembelajaran lain yang dapat diambil adalah upaya efisiensi bukan hanya bisa dilakukan dengan memperketat anggaran belanja, akan tetapi dengan membuat sebuah sistem yang bisa mewisuda sebuah proses yang panjang menjadi lebih singkat akan menghemat waktu, tenaga dan biaya yang signifikan. Ke depan, aplikasi ini tentu diharapkan ada penyempurnaan-

penyempurnaan sehingga masalah-masalah yang kemungkinan muncul bisa diminimalisir atau bahkan dihilangkan.

Sebuah aplikasi dikatakan berhasil jika tingkat keberlanjutannya cukup tinggi serta secara umum bisa diaplikasi pada unit kerja lain dengan beberapa *adjustment* sesuai kebutuhan. Karena aplikasi ini dibangun berbasis teknologi terkini, maka tingkat keberlanjutannya sangat tinggi, termasuk kemungkinan direplikasi di unit kerja DJP yang lain. Hal ini mengingat bahwa *stakeholder* yang dilayani dan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit kerja DJP (terutama yang terkait langsung dengan pelayanan Wajib Pajak) memiliki kesamaan. Komposisi Wajib Pajak, kondisi geografis wilayah kerja yang tidak seragam dan (mungkin saja) ketersediaan sarana pendukung yang pengadaannya dilakukan oleh pihak lain, misalnya: jaringan telepon, ketersediaan menara BTS, dan lain-lain.

Dalam hal monitoring dan evaluasi sistem, tidak terdapat kendala yang berarti. Hal ini mengingat karena aplikasi ini dibangun secara terintegrasi dengan aplikasi antrian Wajib Pajak yang sudah ada sehingga mudah untuk dikontrol. Terdokumentasinya seluruh aktifitas ke dalam sebuah server dalam bentuk data base, memungkinkan untuk dilakukan pemantauan secara keseluruhan, baik aktivitas yang terkait dengan SIPAKATAU *Account Representative* maupun aktivitas yang terkait dengan SIPAKATAU *Helpdesk* dan juga SIPAKATAU *Android*. Namun dari data yang diperoleh hingga akhir bulan Desember 2019, dari total 1.096 Wajib Pajak KPP Madya Makassar tercatat baru 34 Wajib Pajak yang telah

melakukan registrasi pendaftaran penggunaan layanan perpajakan dengan menggunakan saluran lain yang disediakan oleh KPP Madya Makassar melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), sedangkan untuk Aplikasi SIPAKATAU *Android* di *Play Store* baru diunduh kurang lebih 100an pengguna aplikasi, artinya belum semua Wajib Pajak KPP Madya Makassar memanfaatkan Aplikasi ini secara maksimal, hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor internal dan eksternal dari KPP Madya Makassar.

Dari studi literatur dan informasi yang diperoleh, secara khusus belum ada peneliti sebelumnya yang melakukan penelitian terhadap implementasi aplikasi SIPAKATAU ini, karena aplikasi ini masih tergolong baru dan berdasarkan data yang diperoleh sampai saat ini baru satu unit kerja lain di Direktorat Jenderal Pajak yang mengadopsi dan menerapkan aplikasi ini yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majene.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penelitian ini akan meriset sejauh mana **"Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan untuk memfokuskan penelitian ini, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana tingkat efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKATAU oleh Wajib Pajak di KPP Madya Makassar?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan perpajakan dengan diterapkannya penggunaan aplikasi SIPAKATAU dalam penyelenggaraan pelayanan Perpajakan di KPP Madya Makassar?
3. Bagaimana pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKATAU terhadap kualitas pelayanan Perpajakan di KPP Madya Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKATAU oleh Wajib Pajak di KPP Madya Makassar.
2. Untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan perpajakan di KPP Madya Makassar dengan diterapkannya penggunaan aplikasi SIPAKATAU dalam penyelenggaraan pelayanan di KPP Madya Makassar.
3. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKATAU terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Madya Makassar.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari hasil penelitian ini antara lain adalah:

1. Manfaat bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang bagaimana pentingnya penelitian tentang Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.
2. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu komunikasi dan menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian lanjutan tentang aplikasi sistem informasi berbasis teknologi.
3. Manfaat praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan bagi instansi pemerintah khususnya Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak.

E. Ruang Lingkup/Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian penulis melakukan batasan penelitian pada sejauh mana Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

F. Definisi dan Istilah

Beberapa definisi atau istilah yang muncul dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.
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.
3. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
4. *Stakeholder* adalah suatu masyarakat, kelompok, komunitas, ataupun individu manusia yang memiliki hubungan dan kepentingan terhadap suatu organisasi atau perusahaan.
5. *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan di Kantor Pelayanan Pajak yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak, juga fungsi pengawasan dan penggalian potensi pajak.

6. TPT adalah singkatan dari Tempat Pelayanan Terpadu yang merupakan suatu tempat pelayanan yang terintegrasi pada Kantor Pelayanan Pajak dengan menggunakan sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan untuk memberikan pelayanan perpajakan.
7. *Helpdesk* adalah salah satu bagian di Kantor Pelayanan Pajak yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan atau Wajib Pajak yang membutuhkan informasi perpajakan di TPT.
8. Pajak Penghasilan (PPH) adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak.
9. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam daerah pabean (dalam wilayah Indonesia).
10. Pajak Penjualan Barang Mewah adalah pajak yang dikenakan pada barang yang tergolong mewah.
11. Pajak tidak Langsung (PTLL) adalah pajak yang pemungutannya dibebankan kepada pihak lain.
12. Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) adalah surat yang diterbitkan Kepala Kantor Pelayanan Pajak untuk meminta penjelasan atas data dan/atau keterangan kepada Wajib Pajak terhadap dugaan belum dipenuhinya kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

13. Fiskus adalah pegawai pajak yang membantu Wajib Pajak/subjek pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

G. Organisasi/Sistematika

Sistematika penulisan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup/batasan penelitian, definisi dan istilah serta organisasi/sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, definisi dan penjelasan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis dan definisi operasional.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini peneliti menguraikan tentang rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan teknik sampel penelitian, instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi hasil penelitian yang telah dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, serta saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Konsep

1. Konsep Komunikasi

Menurut Rogers seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika dalam Cangara (2018), Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Defenisi ini kemudian dikembangkan bersama dengan D. Lawrence Kincaid (1981) sehingga melahirkan defenisi baru yang menyatakan bahwa Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Selanjutnya menurut Lasswell dalam Effendi (2003), cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *“Who? Says What? In Which Channel? To Whom? With What Effect?”*, atau Siapa? Mengatakan Apa? Dengan Saluran Apa? Kepada Siapa? Dengan Pengaruh Bagaimana?.

1.1. Unsur-unsur Komunikasi

Menurut Cangara (2017), Unsur atau elemen adalah bagian yang digunakan untuk membangun suatu body (badan). Dari pengertian komunikasi yang telah dibahas sebelumnya, maka kita bisa mengatakan

bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Sumber, biasa diistilahkan komunikator, pengirim atau dalam bahasa Inggris disebut *source*, *sender*, atau *encoder* adalah pihak yang menyampaikan atau mengirim pesan kepada penerima. Sumber inilah yang menentukan pesan apa yang akan dikirim, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam kelompok misalnya organisasi atau lembaga.
- b. Pesan, yang dimaksud pesan dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *message*, *content* atau *information*.
- c. Media, media atau biasa disebut saluran yang dimaksud disini ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber ke penerima. Untuk jaman sekarang media identik dengan teknologi informasi.
- d. Penerima, yakni pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah,

antara lain khalayak, sasaran, target, adopter, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience*, *receiver* atau *decoder*.

- e. Pengaruh, atau yang biasa disebut efek merupakan perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang (*De Fleur* dalam Cangara, 2018).
- f. Umpan balik ialah tanggapan yang diberikan oleh penerima sebagai akibat penerimaan pesan dari sumber. Umpan balik selain bisa dikarenakan pengaruh pesan yang berasal dari penerima juga bisa berasal dari unsur lain seperti pesan dan media meski pesan belum sampai pada penerima.
- g. Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat memengaruhi jalannya komunikasi. Lingkungan dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

Berdasarkan uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi adalah proses yang tercipta karena adanya unsur-unsur pembangun komunikasi berupa sumber, pesan, media, penerima, efek, umpan balik, dan lingkungan. Tanpa salah satu dari unsur tersebut maka akan berpengaruh pada jalannya komunikasi, dan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti seberapa besar efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) sebagai

media informasi terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Madya Makassar.

1.2. Tujuan Komunikasi

Menurut Koontz dan Wiehrich 1991 (dalam Rosli dan Bungin, 2015) komunikasi dalam organisasi diperlukan khususnya untuk:

- a. mengatur dan menyebarkan tujuan disuatu organisasi,
- b. menyusun rencana untuk mencapai tujuan tersebut,
- c. mengatur sumber daya manusia dan sumber lain dalam cara yang paling baik dan efektif,
- d. memilih, membentuk dan mengevaluasi anggota kerja disuatu organisasi,
- e. memimpin, mengarah, mendorong, dan menciptakan iklim yang akan memicu keinginan orang untuk berkontribusi,
- f. mendorong kinerja.

Menurut Rosli dan Bungin (2015) dalam proses komunikasi yang tepat, mudah dipahami, berkecukupan, dan mudah diperoleh akan bertindak sebagai katalis untuk perubahan. Menurut Cangara (2018) salah satu dimensi komunikasi adalah komunikasi sebagai sistem yang memerlukan sifat yang sistematis, yakni menyeluruh, saling bergantung, berurutan, mengontrol dirinya, seimbang, berubah, adaptif, dan memiliki tujuan. Sistem sering kali didefinisikan sebagai suatu aktivitas di mana semua komponen atau unsur yang mendukungnya saling berinteraksi satu

sama lain dalam menghasilkan luaran, Semprivo 1982 (dalam Cangara, 2018).

Dari tujuan-tujuan komunikasi yang telah dikemukakan oleh para ahli pada literatur sebelumnya dapat disimpulkan bahwa komunikasi diperlukan dalam organisasi, termasuk instansi pemerintah dalam hal ini KPP Madya Makassar dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya yakni melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Konsep Media Komunikasi, Teknologi Komunikasi, dan Teknologi Informasi

Hidup pada era digital membuat kita bisa dengan mudah mengakses informasi yang tidak hanya cepat tetapi juga besar. Hal ini juga mengubah cara kita mengonsumsi hingga memberikan informasi itu. Menurut Marshall McLuhan dalam Nurudin (2018), bahwa perubahan yang terjadi pada berbagai macam cara berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia. Teknologi membentuk individu bagaimana cara berfikir, berperilaku dalam masyarakat, dan teknologi tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari satu abad ke abad ke abad teknologi yang lain.

McLuhan pun berfikir bahwa budaya kita dibentuk oleh bagaimana cara kita berkomunikasi. Paling tidak, ada beberapa tahapan yang layak disimak. *Pertama*, penemuan dalam teknologi komunikasi menyebabkan perubahan budaya. *Kedua*, perubahan di dalam jenis-jenis komunikasi

akhirnya membentuk kehidupan manusia. *Ketiga*, sebagaimana yang dikatakan McLuhan bahwa "Kita membentuk peralatan untuk berkomunikasi, dan akhirnya yang kita gunakan itu membentuk atau memengaruhi kehidupan kita sendiri". Dan media tak lain adalah alat yang digunakan untuk memperkuat, memperkeras, dan memperluas fungsi serta perasaan manusia. Dengan kata lain, masing-masing penemuan media baru yang kita pakai harus dipertimbangkan untuk memperluas beberapa kemampuan dan kecakapan manusia.

2.1. Media

Media adalah suatu alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah pancaindra manusia, seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima pancaindra selanjutnya di proses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan (Cangara, 2018).

2.1.1. Fungsi Media Komunikasi

Ada beberapa fungsi media komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain:

1. Fungsi Media Komunikasi Menurut Marshall Mc Luhan:
 - a. Efektifitas, media komunikasi akan menjadikan penyampaian informasi mudah dan lancar.

- b. Efisiensi, media komunikasi akan menjadikan penyampaian informasi menjadi cepat.
 - c. Konkrit, media komunikasi akan membantu mempercepat konten pesan yang mempunyai sifat abstrak.
 - d. Motivatif, Media komunikasi akan lebih atraktif dan memberikan suatu informasi yang bisa dipertanggungjawabkan
2. Fungsi Media Komunikasi Menurut Burgon Dan Huffner:
- a. Efisiensi Penyebaran Informasi, penghematan dari segi biaya, tenaga, pemikiran dan waktu.
 - b. Memperkuat Eksistensi Informasi, media komunikasi yang *hi-tech* bisa membuat informasi maupun pesan lebih memiliki kesan kepada komunikan.
 - c. Menghibur, media komunikasi bisa membuat senang dan lebih menarik untuk audien.
 - d. Kontrol Sosial, media komunikasi adalah pengawasan dalam suatu kebijakan sosial.

2.1.2. Jenis-Jenis Media Komunikasi Menurut Fungsi Media

- a. Fungsi Produksi, media komunikasi memiliki kegunaan supaya menghasilkan sebuah informasi
- b. Fungsi Reproduksi, Media komunikasi memiliki kegunaan untuk bisa memproduksi ulang dan memperbanyak atau menggandakan suatu informasi.

- c. Fungsi Penyampai Informasi, media komunikasi memiliki fungsi untuk bisa mengkomunikasikan dan menyebarkan pesan terhadap komunikan sebagai sasaran informasi.

2.1.3. Karakteristik Media Komunikasi

Karakteristik suatu media komunikasi antara lain sebagai berikut:

- a. Karakteristik dalam Media Intra Personal, pikiran adalah umpan balik yang didapatkan oleh pribadi seseorang dan hanya memutar dalam diri sendiri, arus pesan yang tersampaikan merupakan persepsi yang memusat, efek yang dihasilkan dalam karakteristik intrapersonal yaitu sikap dan perilaku.
- b. Karakteristik Inter Personal, semua panca indera berguna untuk menjadi umpan balik dari suatu informasi yang disampaikan, dengan cara kode tertulis, lisan, isyarat dan juga arus pesan dua arah dan memiliki efek kepada sikap yang tinggi dan rendah kepada kognitif.
- c. Karakteristik Media Massa, sifatnya lembaga, satu arah, meluas dan bersamana dan juga memakai peralatan teknis atau mekanis dan sifatnya terbuka
- d. Karakteristik Media Publik, didapatkan oleh seluruh alat indera baik lisan ataupun isyarat arus pesan yang disampaikan dapat satu atau dua arah banyak dan terbatas dan juga mempunyai efek tinggi kepada perilaku, namun demikian rendah kepada kognitif.

2.1.4. Ragam dan Klasifikasi Media

Adapun bentuk-bentuk dari media komunikasi adalah sebagai berikut:

- a. Media Cetak, Seluruh jenis barang/media komunikasi yang bisa dilaksanakan dengan proses pencetakan dan bisa digunakan sebagai sarana penyampaian pesan atau informasi. Misalnya: Surat kabar, buku, brosur, majalah dan bulletin.
- b. Media Visual atau Media Pandang, penerimaan pesan yang disampaikan dengan melalui panca indera dan bisa dilihat. Misalnya: gambar dan foto
- c. Media Audio, penerimaan pesan yang disampaikan dengan melalui indera pendengaran. Misalnya: Radio dan tape recorder.
- d. Media Audio Visual Aid (AVA), media komunikasi yang bisa dilihat dan juga bisa didengar untuk memperoleh informasi secara bersamaan. Misalnya: Televisi, Laptop.

(Sumber: <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/11/pengertian-media-komunikasi-teori-fungsi-jenis-jenis-karakteristik-bentuk.html>)

2.2. Teknologi

Jika dilihat dari asal usulnya, kata teknologi berasal dari "*textere*" yang berarti *to weave* (menenun) atau *to construct* (membangun). Menenun dan membangun mempunyai makna, yakni menyatukan yang berserakan untuk dijadikan satu dengan fungsi baru. Selama ini ada anggapan yang salah bahwa teknologi itu hanya berkaitan dengan mesin. Secara arti

sempit, teknologi memang berarti mesin dalam bahasa sehari-hari. Hal ini pernah dikatakan oleh Everett M. Rogers (1986). "*technology is a design for instrumental action that reduces uncertainty in the courseeffect relationship involved in achieving a desired outcomes* ", Nurudin (2018).

Secara sempit teknologi bisa jadi berarti hanya perangkat keras (*hardware*) saja, secara luas bisa berarti *hardware* dan *software* (perangkat lunak). Jika kita menyebut teknologi komunikasi, bisa diartikan sebagai perangkat keras, struktur-struktur organisasional, dan nilai sosial yang dikoleksi, diproses, serta menjadi pertukaran informasi individu dengan yang lainnya.

Dalam Nurudin (2018), disebutkan bahwa pada dasarnya manusia adalah makhluk teknologi. Tanpa ada teknologi dalam arti *hardware*, manusia itu penentu segala bentuk perkembangan di masyarakatnya. Jika teknologi *hardware* diartikan sebagai perangkat yang mendukung manusia dalam aktivitasnya, maka individu itu pula yang menentukan aktivitasnya. Inilah yang dinamakan manusia teknologi. Oleh karena itu, kompetensi manusia dalam penggunaan teknologi, layak untuk kita kaji lebih jauh. Beberapa kompetensi manusia itu antara lain sebagai:

1. Pengguna Teknologi, sebagai insan komunikasi dan sosial, manusia harus berbasis teknologi. Ini berarti, teknologi diciptakan manusia untuk membantu kegiatan mereka sehari-hari.
2. Pengisi Teknologi, teknologi diciptakan manusia, maka mereka sendiri yang harus mengisi teknologi tersebut. Misalnya, manusia menciptakan

media *online*, maka mereka pula yang mengisi agar teknologi media online bisa lebih bermanfaat bagi kehidupan manusia.

3. Pengkaji Dampak Teknologi, sebagai seorang pemikir, bahkan ilmuwan. manusia harus punya kemampuan mendalam atas dampak teknologi komunikasi. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi dampak negatif dalam merencanakan masa depan umat manusia.

2.3. Teknologi Komunikasi dan Teknologi Informasi

Menurut Nurudin (2018), Teknologi Komunikasi dan Teknologi Informasi seringkali dianggap sama, padahal keduanya mempunyai perbedaan makna. Memang, teknologi komunikasi dan teknologi informasi menunjuk pada makna yang bisa jadi sama, namun keduanya mengandung perbedaan. Sebagaimana dikatakan oleh Everett M. Rogers (1986), teknologi komunikasi berarti peralatan, perangkat keras, struktur-struktur organisasional, dan nilai sosial dengan mana individu-individu mengumpulkan, mengolah dan saling bertukar informasi dengan individu lain.

Sementara itu, teknologi informasi berarti semua hal yang mencakup sistem-sistem komunikasi, seperti satelit siaran langsung, kabel interakrif dua arah, penyiaran bertenaga rendah (*low power broadcasting*), komputer (termasuk personal komputer dan komputer genggam baru), dan televisi (termasuk video disk dan *video tape cassette*) (Ely, 1982). Definisi teknologi informasi juga menunjuk pada teknologi modern, seperti *smartphone*,

teleconference, *videocall*, dan bentuk alat komunikasi lainnya. Secara sederhana dapat dibuat tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1. Cakupan Perkembangan Teknologi Komunikasi

	Teknologi Komunikasi	Teknologi Informasi
Cakupan	Luas	Sempit
	<i>Software</i>	<i>Hardware</i>
	<i>Hardware</i>	

Sumber: Nurudin. 2018. Perkembangan Teknologi Komunikasi

Tabel di atas bisa dikatakan bahwa teknologi komunikasi itu mempunyai cakupan arti lebih luas, yakni mencakup perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Sementara itu, teknologi informasi mencakup makna yang lebih sempit, yaitu perangkat kerasnya saja.

2.3.1. Pesan yang dibawa Teknologi Komunikasi

Berbagai dampak yang ditimbulkan teknologi itu, disebabkan adanya pesan yang dibawa teknologi komunikasi. Menurut Everett M. Rogers (1986) dalam Nurudin (2018), pesan yang dibawa teknologi bisa mendidik penggunanya untuk:

- a. Melakukan Demasifikasi, jika ditinjau dari awal katanya, kata demasifikasi berawalan "de" yang berarti meniadakan, sementara itu massifikasi berasal dari kata "massal". Maka, *demasifikasi* berarti tidak massal alias individual (personal).

- b. Menyesuaikan Diri, teknologi komunikasi "mengharuskan" manusia untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan yang semakin modern. Saatbelum ada internet bisa jadi seseorang terbiasa mengirim surat ke kantor pos, namun saat ini orang bisa dengan cepat mengirim pesan melalui pesan teknologi canggih bernama internet (SMS, telepon, dan perangkat media sosial).
- c. Meningkatkan Interaksi, dengan penguasaan teknologi, seseorang bisa berhubungan dengan individu lain di daerah/negara lain dengan cepat, menyalurkan aspirasi dan ekspresi yang pada gilirannya menjadikan mereka akrab satu sama lain, mengakses hasil-hasil kebudayaan yang muncul diberbagai daerah/negara dan meningkatkan partisipasi mereka dalam kehidupan sosial politik yang menyangkut seluruh daerah atau negara.

2.3.2. Proses Implementasi Teknologi Komunikasi

Jika teknologi komunikasi merupakan sebuah proses inovasi, maka implementasinya membutuhkan proses, karena tidak mungkin langsung diaplikasikan begitu saja oleh manusia. Dalam Nurudin (2018) berkaitan dengan implementasi teknologi, kita bisa merujuk pada model proses inovasi yang pernah dikenalkan oleh Everett M. Rogers (1986) dalam *Communication Technology: The New Media in Society* antara lain:

1. Inisiasi, inisiasi berarti usaha mengumpulkan informasi tentang teknologi komunikasi, memahaminya dengan seksama dan merencanakan untuk mengadopsinya. Tahap ini ada dua tingkat yakni:

- a. *Agenda Setting*, yaitu munculnya ide untuk mengadopsi teknologi komunikasi demi menyelesaikan permasalahan informasi yang muncul.
- b. *Matching*, yaitu kecocokan teknologi komunikasi dengan kebutuhan dan kemampuan untuk mengadopsinya.

2. Implementasi

Secara sederhana, implementasi berarti penerapan. Implementasi teknologi komunikasi berarti penerapan teknologi komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai sebuah proses penerapan, implementasi mempunyai tiga tingkat yakni:

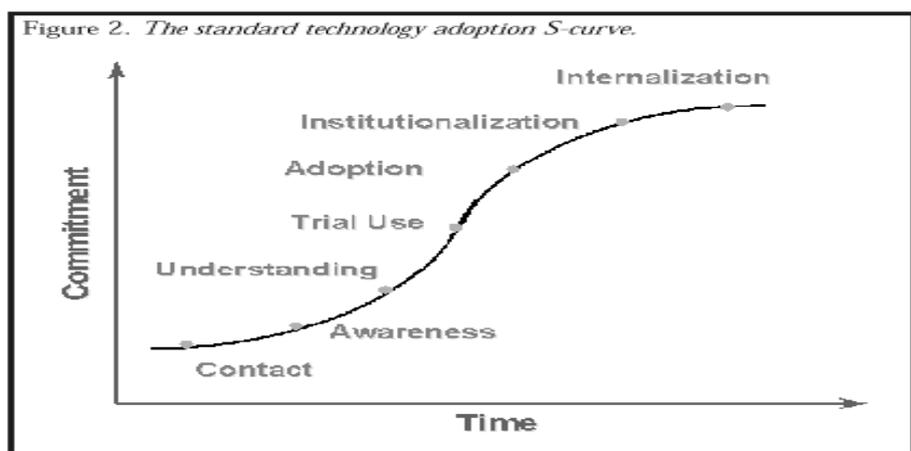
- a. *Redefining*, yaitu mengatur, menyusun, dan bahkan memodifikasi struktur organisasi (bagi lembaga) atau mental serta kebiasaan (bagi individu) untuk keperluan teknologi komunikasi dimaksud.
- b. *Clarifying*, yaitu meyakinkan kepada semua anggota (bagi lembaga) atau diri sendiri (bagi individu) tentang seluk beluk teknologi komunikasi yang dimaksud, sehingga teknologi komunikasi itu tidak menjadi sesuatu yang asing lagi.
- c. *Routinizing*, teknologi komunikasi sudah diketahui secara jelas dan menjadi bagian dari infrastruktur sebuah organisasi (bagi lembaga) atau pelengkap kehidupan sehari-hari (bagi individu).

2.3.3. Difusi Inovasi

Nurudin (2018) mengemukakan bahwa sebuah teknologi komunikasi tentu saja tidak tiba-tiba langsung diimplementasikan, tetapi tentu harus

ditemukan, lalu disebarakan, kemudian diterima, dan akhirnya diterapkan ke masyarakat. Untuk sampai pada implementasi sangat dibutuhkan proses panjang dengan berbagai penolakan, sebelum akhirnya diterima dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Mengapa teknologi komunikasi yang baru ditemukan terkadang menimbulkan penolakan masyarakat? Hal itu disebabkan karena menyangkut kebiasaan, pola pikir, dan keamanan yang ada di dalam masyarakat.

Saat kita membicarakan masalah difusi inovasi, kita tidak akan bisa lepas dari ide sosiolog bernama Gabriel Tarde. Dialah yang memperkenalkan istilah difusi inovasi pada tahun 1903 dengan mengenalkan Kurva Difusi yang berbentuk S atau *S-Shaped Diffusion Curve*. Secara sederhana kurva ini menjelaskan, bagaimana sebuah inovasi diadopsi seseorang atau kelompok yang dilihat dari dimensi waktu. Dalam kurva itu ada dua sumbu, satu menggambarkan tingkat adopsi dan sumbu lain menggambarkan dimensi waktu, Nurudin (2018).



Gambar 2.1. Bagan Kurva Difusi dari Gabriel Tarde
Sumber: <http://studimedia2010.blogspot.co.id/>

Difusi inovasi sebenarnya menjelaskan sebuah proses, bagaimana suatu inovasi disampaikan selalui saluran-saluran tertentu, sepanjang waktu kepada sekelompok anggota sistem sosial. Jika dikaji lebih lanjut, difusi inovasi menyangkut temuan dan penyebarannya ke masyarakat. Apabila itu dikaitkan dengan teknologi komunikasi, bagaimana teknologi yang baru ditemukan itu dikomunikasikan ke masyarakat. Penyebaran teknologi komunikasi yang baru tersebut ada kaitannya dengan, bagaimana implementasinya di tengah masyarakat.

Setidaknya, sebuah teknologi komunikasi yang baru (inovasi) agar tersebar ke masyarakat membutuhkan beberapa elemen pokok. Menurut Everett M. Rogers dalam Nurudin (2018), proses difusi inovasi memiliki 4 (empat) elemen pokok antara lain:

- a. Inovasi, yaitu gagasan, tindakan, atau juga bisa berarti barang yang dianggap baru.
- b. Saluran Komunikasi, yaitu alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima.
- c. Jangka Waktu, yaitu proses keputusan inovasi, yang meliputi dari seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolak inovasi.
- d. Sistem Sosial, yaitu sekumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencaapai tujuan bersama.

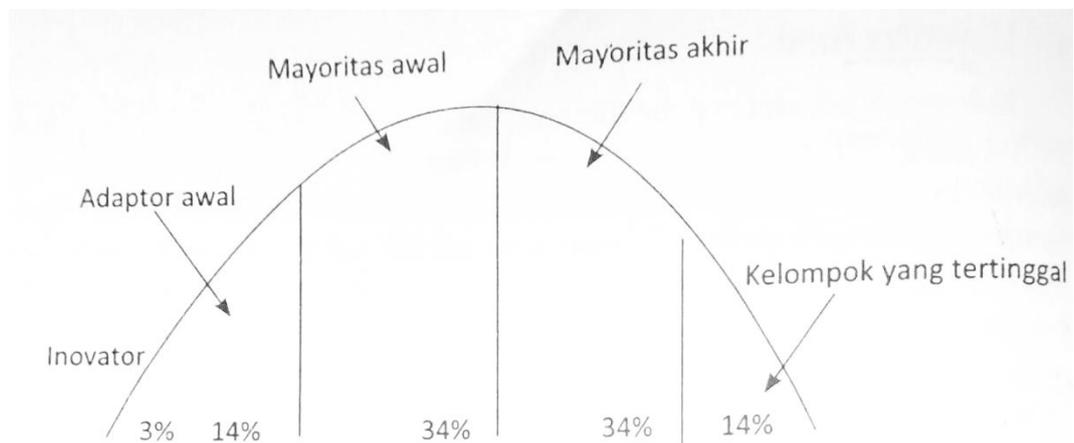
2.3.4. Proses Adopsi dan Kategori Adopter Teknologi Komunikasi

Dalam Nurudin (2018) dikatakan bahwa proses adopsi dalam teknologi komunikasi penting dilakukan agar teknologi itu mudah untuk diimplementasikan dalam masyarakat. Setidaknya ada 5 Tahap dalam proses adopsi yakni:

1. Tahap Pengetahuan, adalah tahap di mana seseorang belum mengetahui informasi mengenai inovasi baru (meskipun sebenarnya informasi itu sudah tersebar pada individu atau kelompok lain).
2. Tahap Persuasi, adalah tahap yang berada pada wilayah pemikiran calon pengguna, ketika mengukur keuntungan yang ia dapatkan ketika mengadopsi sebuah inovasi.
3. Tahap Pengambilan Keputusan, dalam tahap ini seseorang membuat keputusan akhir apakah mereka akan mengadopsi atau menolak sebuah inovasi.
4. Tahap Implementasi, dalam tahap ini seseorang yang sudah mengadopsi inovasi mulai menggunakannya sambil mempelajari lebih jauh tentang hal tersebut.
5. Tahap Konfirmasi, tahap ini adalah proses setelah penerimaan dan implementasi inovasi.

Proses penerimaan adopsi (adopter) dalam kelompok adopsi inovasi dapat dikelompokkan dalam tingkat kecepatan dalam menerima inovasi. Everett M. Rogers (Nurudin, 2015) pernah mengenalkan kurva adopsi yang

bisa dijadikan pedoman, bagaimana kecepatan masyarakat dalam menerima informasi.



Gambar 2.2. Bagan Kategori Adopter
Sumber: Joseph A. Devito (2011)

Berdasarkan bagan kategori adopter ia membagi kelompok adopter menjadi lima yakni:

1. Inovator, adalah mereka yang pertama kali mengadopsi inovasi
2. Adopter Awal, mereka yang masuk dalam kelompok ini bisa disebut sebagai para perintis dalam menerima inovasi sekitar 14%.
3. Mayoritas Awal, kelompok ini adalah pengikut awal dalam proses adopsi yang berjumlah sekitar 34%.
4. Mayoritas Akhir, kelompok ini berjumlah sekitar 34% yang menjadi pengikut akhir dalam penerimaan inovasi.
5. Kelompok Tertinggal, sebagai kelompok kolot mereka berjumlah 14%, dengan ciri tradisional, terisolasi, wawasan terbatas, sumber daya terbatas dan bukan pemimpin opini.

2.3.5. Implementasi Teknologi Bagi Organisasi

Perspektif implementasi teknologi komunikasi bisa berlaku untuk individu, kelompok atau organisasi. Implementasi bagi organisasi/lembaga pernah dikemukakan oleh Louis G. Tornatzky dan Mitchel Fleischer dalam *The Process of Technological* (Abrar, 2003). Mereka membagi proses implementasi meliputi:

1. Manajemen Sistem, proses ini adalah implementasi teknologi sebagai upaya untuk mengoptimalkan hasil sistem organisasi.
2. Proses Birokrasi, dalam proses ini implementasi teknologi komunikasi merupakan satu upaya untuk mengubah kebijakan sebuah lembaga, berdasarkan persepsi manajemen puncak.
3. Pengembangan Organisasi, artinya implementasi teknologi komunikasi merupakan usaha untuk memenuhi keinginan individu dan komunitas serta muncul karena dorongan untuk meningkatkan partisipasi.
4. Konflik/Tawar-Menawar, disini implementasi teknologi komunikasi merupakan proses hasil tawar-menawar yang pada akhirnya menghasilkan jalan keluar kompromistis.

Perspektif implementasi teknologi di atas lahir empat perspektif implementasi teknologi komunikasi, sebagaimana dikatakan Tornatzky dan Fleischer (1990) dalam Abrar (2003) yakni:

1. Teknosentrik, perspektif ini menempatkan teknologi sebagai kekuatan yang mendorong terciptanya perubahan.

2. Sosiosentrik, perspektif ini merupakan kebalikan dari perspektif teknosentrik. Jika perspektif teknosentrik berfokus pada teknologi, maka perspektif ini berfokus pada situasi sosial yang ada pada sebuah lembaga/organisasi.
3. Konflik, perspektif ini menempatkan konflik sebagai sesuatu yang melekat pada proses pengambilan keputusan.
4. Desain Sistem, perspektif ini merupakan kombinasi ketiga perspektif terdahulu, dengan kata lain perspektif ini mengintegrasikan fokus ketiga perspektif terdahulu, mulai dari teknologi, sistem sosial, dan politik.

2.3.6. Faktor Penentu Implementasi Teknologi

Menurut Nurudin (2018) bagaimanapun juga implementasi teknologi membutuhkan beberapa syarat agar ia bisa diterapkan. Penerapannya paling tidak harus memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

1. Sistem Sosial, yaitu aturan sosial yang diakui, dilaksanakan, dan dijadikan petunjuk dalam perilaku sehari-hari.
2. Tingkat Kebutuhan Masyarakat Akan Inovasi, setiap implementasi teknologi komunikasi baru harus sesuai dengan kebutuhan di masyarakat.
3. Tekanan Pihak lain, ada kalanya penerapan teknologi karena tekanan pihak lain, bisa dari individu, masyarakat, atau kenyataan.
4. Kesadaran Individu, implementasi teknologi juga sangat tergantung pada kesadaran individu, karena berkaitan erat dengan kepentingan dan kebutuhan individu.

5. Kepentingan Kekuasaan, kekuasaan politik juga bisa menjadi faktor penentu implementasi teknologi.

3. Konsep Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU)

3.1. Aplikasi

Dalam ilmu komputer, pengertian aplikasi adalah suatu perangkat lunak (software) atau program komputer yang beroperasi pada sistem tertentu yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu. Istilah aplikasi sendiri diambil dari bahasa Inggris "*application*" yang dapat diartikan sebagai penerapan atau penggunaan. Secara harfiah, aplikasi merupakan suatu penerapan perangkat lunak atau software yang dikembangkan untuk tujuan melakukan tugas-tugas tertentu.

Dalam pengembangannya, aplikasi dapat dikategorikan dalam tiga kelompok, diantaranya:

1. Aplikasi desktop, yaitu aplikasi yang hanya dijalankan di perangkat PC komputer atau laptop.
2. Aplikasi Web, yaitu aplikasi yang dijalankan menggunakan komputer dan koneksi internet.
3. Aplikasi mobile, yaitu aplikasi yang dijalankan di perangkat mobile di mana untuk kategori ini penggunaannya sudah banyak sekali.

Umumnya suatu aplikasi dapat berjalan di berbagai perangkat yang dioperasikan oleh *operating system* (OS) yang ada di perangkat tersebut.

Adapun beberapa kriteria yang menandakan suatu aplikasi berkualitas dan bermanfaat bagi penggunanya:

1. Aplikasi dapat memenuhi kebutuhan user.
2. Aplikasi dapat berjalan di multi-platform.
3. Aplikasi dapat merespon instruksi dengan cepat serta membutuhkan *resource (processor, memory, storage)* yang rendah.

Pengertian aplikasi menurut Hengky W. Pramana adalah suatu perangkat lunak yang dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan berbagai aktivitas dan pekerjaan. Aplikasi juga dapat diartikan sebagai suatu kelompok file (*report, class, form*) yang dibuat untuk mengeksekusi kegiatan tertentu yang saling berhubungan (Harip Santoso).

Sri Widiarti mengartikan aplikasi sebagai suatu perangkat lunak yang dibuat sebagai *front end* sebuah sistem yang dipakai untuk mengelola data sehingga menjadi suatu informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Seperti yang dikemukakan oleh Rachmad Hakim S, yang mengartikan aplikasi sebagai sebuah software yang dibuat untuk tujuan tertentu, misalnya untuk mengolah dokumen, juga menurut Ali Zaki dan *Smitdev Community*, bahwa aplikasi adalah suatu komponen yang bermanfaat sebagai media untuk mengoperasikan pengolahan data atau kegiatan lainnya, misalnya; membuat dan mengolah file atau dokumen. (Sumber: <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-likasi.html>)

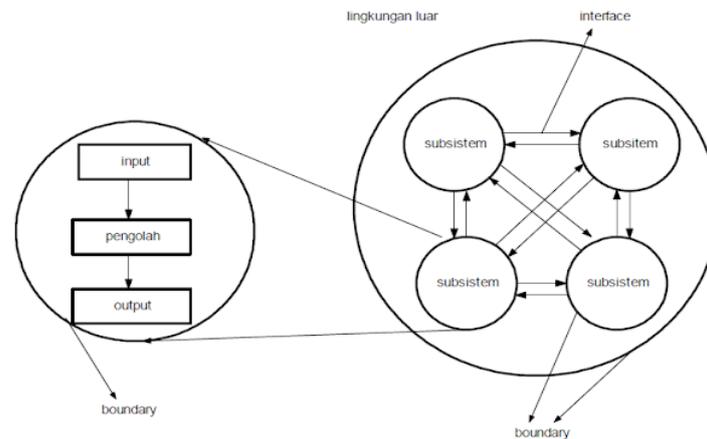
3.2. Sistem

Sistem dapat diinterpretasikan sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu sebagai suatu kesatuan. Sistem gugus komponen yang dirancang untuk menyelaraskan suatu tujuan tertentu sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan sebuah sistem terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan dan beroperasi secara bersamaan untuk merealisasikan formula tujuan yang telah ditetapkan (Gaol, 2008).

Suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu, Tata Sutabri (2012). Sistem juga dapat diartikan sebagai setiap sesuatu yang terdiri atas objek-objek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata kait dan bertata hubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu, Sudirjo (2006). Sedangkan menurut Fitz Gerald, 1997 (dalam Jogiyanto, 2009), sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

Berdasarkan pendapat ahli tentang sistem diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem adalah serangkaian komponen-komponen yang saling berkaitan antara satu sama lain dan bekerjasama untuk mencapai

tujuan yang telah ditetapkan. Ketidakstabilan salah satu dari unsur komponen sistem tersebut maka akan mengakibatkan tidak stabilnya kinerja sistem tersebut.



Gambar 2.3. Karakteristik Sistem

Sumber: <http://mudahalgoritma.blogspot.com/2016/12/karakteristik-sistem-menurut-jogiyanto.html>

Seperti yang terlihat pada gambar 2.3. di atas, menurut Jogiyanto (2005), suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu yaitu sebagai berikut:

1. Komponen-komponen (*Components*), setiap sistem baik sistem dalam skala besar maupun sistem dalam skala kecil sekalipun memiliki komponen-komponen atau elemen-elemen. Komponen-komponen ini saling berhubungan dan bekerja sama sehingga tercipta satu kesatuan fungsi dari sistem. Sehingga sistem dapat mencapai tujuannya.
2. Sistem Penghubung atau *System Interface* merupakan media perantara antara sub-sistem yang satu dengan sub-sistem yang

lainnya. Melalui penghubung sistem ini, maka sub-sistem ini dapat saling memberi dan menerima sumber daya sehingga terjalin kerja sama dan dapat membentuk satu kesatuan fungsi dari sistem.

3. Lingkungan luar atau *Environment* sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar batas sistem. Lingkungan luar ini bisa juga berupa ekosistem dimana sistem tersebut berada. Walaupun keberadaannya diluar sistem, tapi lingkungan luar dapat mempengaruhi sistem. Adanya ketidakserasian antara lingkungan luar dengan sistem dapat menyebabkan terganggunya fungsi sistem. Oleh karena itu harus senantiasa tercipta keharmonisan antara sistem dengan lingkungan luarnya.
4. Batas Sistem (*Boundary*), batas sistem merupakan daerah pemisah antara satu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memberikan ruang lingkup yang jelas dari suatu sistem. Dengan adanya ruang lingkup yang jelas dari sistem tersebut, maka kita dapat memisahkan dan membedakan satu sistem dengan sistem yang lainnya maupun sistem dengan lingkungan luar.
5. Masukan Sistem (*System Input*), adalah bahan atau energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Energi ini dimasukkan ke dalam sistem untuk diproses oleh sistem sesuai dengan fungsi dari sistem agar dapat menghasilkan keluaran.
6. Keluaran Sistem (*System Output*), keluaran merupakan hasil dari pengolahan suatu sistem. Keluaran ini tentunya diharapkan dapat

berguna sesuai dengan tujuan dari sistem. Selain sebagai hasil akhir, sebagian keluaran bisa juga dijadikan masukan untuk sistem lainnya.

7. Pengolah sistem (*System Processing*), pengolah sistem adalah mesin atau mekanisme yang digunakan untuk mengubah masukan menjadi keluaran. Pengolah memiliki peranan yang penting, karena disinilah proses perubahan dan pendayagunaan masukan terjadi sehingga menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan sistem.
8. Sasaran dan Tujuan (*Goal Objective*), suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Tujuan merupakan hal akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem, sedangkan sasaran merupakan hal-hal yang menjadi objek dan titik fokus untuk meraih tujuan. Suatu sistem bisa dikatakan berhasil menjalankan fungsinya apabila berhasil mencapai sasaran dan tujuan dari sistem tersebut.

3.2.1. Kualitas Sistem

Jogiyanto (2005) menjelaskan bahwa Kualitas Sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Pendapat lain yang mengungkapkan definisi yang sama adalah Chen. 2010 (dalam Widodo dkk. 2016) bahwa Kualitas Sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Nelson dkk. (2005) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain:

- a. Reliabilitas Sistem, untuk mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
- b. Fleksibilitas Sistem, artinya sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan kondisi yang berubah-ubah.
- c. Integrasi Sistem, sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.
- d. Aksesibilitas Sistem, kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem.
- e. Waktu Respon Sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

Hamilton dan Chervany, 1981 (dalam Agus Widodo, 2016) menggunakan lima Sedangkan Menurut Hamilton dan Chervany, 1981 (dalam Agus Widodo, 2016) menggunakan 5 indikator dalam pengukuran sebuah kualitas sistem aplikasi yaitu sebagai berikut:

1. *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

2. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Kecepatan Akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.

3. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

4. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

5. *Security* (Keamanan)

Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

Setelah melihat uraian tentang kualitas sistem yang dikemukakan oleh para ahli maka peneliti menyimpulkan bahwa untuk menilai kualitas suatu sistem informasi indikator yang digunakan adalah kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas dan keamanan.

3.3. Informasi

Informasi pada dasarnya merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata, berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan. Menurut Azhar (2000), informasi adalah data yang diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil suatu keputusan untuk saat ini dan mendatang. Menurut Sudirjo (2006):

informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna. Kualitas suatu informasi harus akurat, tepat waktu, relevan

dan yang menentukan nilai dari informasi adalah manfaat dan biaya untuk mendapatkan data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian memberi informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang membuat sejumlah data kembali.

Pengertian informasi menurut Jogiyanto (2005) adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus.

Informasi mempunyai nilai suatu kejutan atau mengungkapkan sesuatu yang penerimanya tidak tahu, tidak dikira atau tidak disangka. Dalam waktu yang tidak menentu informasi mengurangi ketidakpastian, dan kemungkinan besar hasilnya yang di harapkan dalam sebuah keputusan merupakan nilai dalam proses keputusan. Menurut Jogiyanto (2005) informasi agar bermanfaat harus memiliki kualitas sebagai berikut: a relevan, yaitu menambah pengetahuan atau nilai bagi para pembuat Keputusan. dengan cara mengurangi ketidakpastian, meningkatkan kemampuan untuk memprediksi, atau menegaskan ekspektasi semula;

- a. Dapat dipercaya, yaitu bebas dari kesalahan atau bisa secara akurat menggambarkan kejadian atau aktivitas organisasi;
- b. Lengkap, yaitu tidak menghilangkan data penting yang dibutuhkan oleh para pemakai;
- c. Tepat waktu, yaitu disajikan pada saat yang tepat untuk mempengaruhi

proses pembuatan keputusan;

- d. Mudah dipahami, yaitu disajikan dalam format mudah dimengerti;
- e. Dapat diuji kebenarannya, yaitu memungkinkan dua orang yang kompeten untuk menghasilkan informasi yang sama secara independen.

Menurut Tata Sutabri (2012), informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

3.3.1. Kualitas Informasi

Jogiyanto (2007) mengemukakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Ong dkk. (2009) berpendapat bahwa kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas Konten dari sistem informasi. N gash dkk. (2003) mengatakan kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem". Sedangkan Pitt dan Watson (1997) mengatakan bahwa kualitas infer <asi mengacu pada output dari sistem informasi, mengenai nilai, man relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Jogiyanto (2005) menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri tiga hal, yaitu:

- a. akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias

atau menyesatkan Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.

- b. tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
- c. relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai

Menurut O'Brien (2006) terdapat tiga dimensi kualitas informasi yaitu dimensi waktu informasi (*time dimension*), dimensi konten informasi (*content dimension*), dan dimensi bentuk informasi (*form dimension*), sebagai berikut:

1. *Time Dimension* (dimensi waktu informasi). Informasi dikatakan berkualitas jika memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. *Currency* alias *up to date*. Informasi yang disampaikan tepat waktu. Sistem informasi yang menyajikan informasi, tidak bisa digunakan apalagi untuk mengambil keputusan Informasi yang tersaji cepat akan memuaskan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan.
 - b. *Timeliness* alias tepat waktu, tersedia kapan saja user membutuhkan. Artinya informasi tersedia kapan pun user menginginkannya.

- c. *Frequency* yang berarti informasi tersedia dalam periode waktu tertentu atau masuk kategori *up to date*.
2. *Content dimension* (dimensi konten informasi), yaitu sebagai berikut:
 - a. *Accuracy*, jelas bahwa informasi yang tersedia akurat, bebas dari kesalahan sehingga tidak menjerumuskan user dan berakibat salah dalam mengambil keputusan.
 - b. *Relevance*, informasi yang tersedia sesuai dengan business core atau kebutuhan user. Jangan sampai informasi yang tersedia tidak dibutuhkan user.
 - c. *Conciseness*, dimaksudkan bahwa informasi yang disajikan diperlukan oleh user.
3. *Form dimension* (dimensi bentuk informasi), bentuk informasi adalah cara bagaimana informasi tersebut sampai ke user. Media apa yang sebaiknya digunakan. Apakah sistem informasi *stand alone* atau yang *online*.

Setelah melihat uraian-uraian dari para ahli tentang kualitas informasi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk menilai kualitas informasi suatu sistem informasi adalah ketersediaan, akurat, relevan, mudah dipahami, keandalan, tepat waktu.

3.4. Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU)

Sejak menjadi Kantor Pelayanan Terbaik di tahun 2013 KPP Madya Makassar terus mengembangkan inovasi-inovasinya. Hal ini dilakukan

sebagai wujud tanggung jawab untuk senantiasa menghadirkan pelayanan yang terbaik bagi para Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Madya Makassar. Inovasi yang telah dibangun sejak tahun 2013 yang telah menginspirasi unit kerja tidak hanya di Wilayah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara bahkan Kantor Pelayanan Pajak di berbagai wilayah lain diantaranya, Aplikasi Gudang Berkas, Aplikasi Visitor, Business Centre/Layanan Mandiri, Perpustakaan Mini, Kotak Kesempurnaan, Aplikasi Antrian, Charging Corner, Poliklinik, Ruang Laktasi, Difiable Service, Kantin Kejujuran, Website KPP Madya Makassar, dan Survey Kepuasan Masyarakat.

Faktor luasnya wilayah kerja yang terdiri dari tiga provinsi yakni Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat dan Sulawesi Tenggara serta memahami kebutuhan Wajib Pajak akan efisiensi biaya dan waktu serta mobilitas mereka yang cukup tinggi, KPP Madya Makassar membangun sebuah aplikasi yang diberi nama SIPAKATAU, akronim dari Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu.

Aplikasi ini dibangun dengan tujuan untuk semakin mempermudah Wajib Pajak dalam mengakses seluruh layanan yang diberikan oleh KPP Madya Makassar. Beberapa pelayanan yang selama ini diberikan melalui proses manual-konvensional dibuat dalam bentuk *online* dengan memanfaatkan teknologi terkini yang sudah cukup dikenal di tengah masyarakat.

4. Konsep Pelayanan Publik

4.1. Pengertian Pelayanan

Daryanto, Setyobudi, 2014 mengemukakan bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronroos, 1990:27).

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai "pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik" (Kotler dalam Lukman, 2000:8). Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa "pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai "*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*". Oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Menurut Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu publik yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, 2006:5). Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama.

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005) dalam Hayat (2017), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi

kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi (*organizational culture*), kelembagaan, tata kerja (*standard operating procedure*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

4.2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

4.2.1. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya niscaya memburuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4.2.2. Prinsip Pelayanan Publik

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai.

Sebagai pengkayaan pemaknaan dan pemahaman, prinsip-prinsip pelayanan akan dijelaskan sebagai berikut:

Menurut Lovelock (1992) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.

2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
 - c. Rincian biaya dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem TI dan telekomunikasi.
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem TI (Teknologi Informasi) dan telekomunikasi.
9. Kedisiplinan, pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan.

4.3. Tata Kerja (*Standard Operating Procedure*) Pelayanan Publik

Standard Operating Procedure (SOP) adalah media utama dalam sebuah organisasi. SOP atau tata kerja adalah "rel" bagi organisasi dalam menjalankan seluruh aspek kegiatan keorganisasian. Sebagai "pagar" dalam menjalankan aktivitasnya, tentunya organisasi harus diukur dalam kinerjanya. SOP diperlukan sebagai aspek terpenting untuk memberikan tata kerja yang maksimal bagi siapa saja yang menerima *outputnya*. Pelayanan publik akan menjadi lebih baik jika dalam organisasi tersebut terdapat SOP di dalamnya.

SOP menjadi bagian terpenting untuk mengetahui seperti apa manajemen dan pelayanan yang dilakukan dan diberikan kepada penerima pelayanan. Pelayanan akan baik jika SOP dilakukan secara baik. SOP mengatur jalannya proses pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh

organisasi. SOP memberikan ruang secara spesifik untuk bekerja sesuai dengan ketentuannya. Pelanggaran terhadap SOP yang ada dapat memengaruhi pelayanan yang diberikan. SOP secara prinsip bukan mengekang aparatur dalam memberikan pelayanan, tetapi justru memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bekerja.

Begitu juga dengan penerima pelayanan. Menjadi sebuah keniscayaan bahwa pelayanan publik berlaku bagi siapa pun, dengan cara yang sama dan ketentuan yang sama pula. Tidak ada diskriminasi maupun keistimewaan yang diberikan organisasi untuk sebuah pelayanan publik. Bagi penerima pelayanan, sejatinya harus juga mematuhi SOP yang sudah dijalankan, sehingga sistem yang dibangun dalam organisasi berjalan secara baik dan profesional. Hal ini akan berimplikasi kepada pelayanan publik yang prima dan optimal.

Tata kerja mengatur jalannya proses pelayanan secara berkesinambungan dan terintegrasi ke instansi-instansi lainnya, serta pengendaliannya sudah ditentukan dalam SOPnya. Secara internal, tata kerja juga mengatur standar prosedur dalam organisasi penyelenggara pelayanan terpadu. Sehingga pola kerja sama dalam organisasi dapat terbangun secara baik. Setiap individu dalam organisasi tidak hanya mengetahui tugas dan fungsi dirinya mengerjakan apa, tetapi mengetahui tugas, pokok dan fungsi dari sejawat dalam organisasinya untuk saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan secara baik dan profesional.

Untuk Aplikasi SIPAKATAU sendiri KPP Madya Makassar telah membuat *Standard Operating Procedure (SOP)* tentang tata cara penggunaan Aplikasi SIPAKATAU *Helpdesk dan SIPAKATAU Account Representative*.

4.4. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Landasan Teori

1. Teori Teknologi Komunikasi

Kecanggihan teknologi semakin berkembang sejalan dengan era yang semakin maju dan penelitian-penelitian baru yang dilakukan manusia untuk mendapatkan penemuan-penemuan baru termasuk di bidang komunikasi. Kini proses komunikasi telah berubah wujud menjadi interaksi kepentingan atas pesan, perang perangkat lunak, dan perangkat keras. Artinya, bahwa wacana (pesan) yang diungkapkan partisipan berlangsung berkat kehadiran sejumlah perangkat teknologi elektronika digabung dengan digital (internet). Sehingga setiap orang memiliki kesempatan untuk

menyampaikan pesan kepada siapa pun tanpa terkendala aspek media (saluran) yang digunakan, Unde (2014:190).

Kata teknologi berasal dari bahasa latin yaitu "*textere*" yang berarti *to weave* (menenun) atau *to construct* (membangun). Kata Teknologi tidak hanya terbatas kepada penggunaan mesin-mesin, meskipun dalam pengertian sempit sering digunakan keterkaitan teknologi dan mesin dalam bahasa sehari-hari. Menurut Everett M. Rogers (1986) "*technology is a design for instrumental action that reduces uncertainty in the cause-effect relationship involved in achieving a desired outcomes*", Nurudin (2018).

Sebuah teknologi biasanya terdiri dari aspek *Hardware* (perangkat keras) dan *Software* (Perangkat Lunak). Salah satu jenis teknologi adalah Teknologi Komunikasi. Teknologi Komunikasi adalah peralatan perangkat keras, struktur-struktur organisasional dan nilai-nilai sosial yang dikoleksi, diproses dan menjadi pertukaran informasi individu-individu dengan individu-individu lainnya.

Di dalam bukunya "*Communication Technology: The New Media in Society*", Everett M. Rogers (1986) mengatakan dalam era terakhir media komunikasi interaktif dikenal media computer, *videotext* dan *teletext*, *teleconferencing*, TV kabel dan sebagainya (Bungin, 2006:111). Berdasarkan apa yang dijelaskan oleh Rogers itulah, maka masyarakat percaya bahwa perkembangan teknologi media berkembang dimulai dari era media tulis dan cetak. Perkembangan media tulis telah lama dikenal masyarakat dan menjadi pertanda peradaban sebuah bangsa.

Rogers (1986) dalam Lubis (2005:42), mendefinisikan teknologi komunikasi sebagai “alat perangkat keras, struktur organisasi dan nilai-nilai sosial yang digunakan, untuk mengumpulkan, memproses dan mempertukarkan informasi dengan orang lain”. Teknologi komunikasi telah berkembang sejak lama dimana ditandai dengan munculnya era tulis dan cetak, kemudian era media telekomunikasi, dan dilanjutkan dengan era komunikasi interaktif. Hal ini tidak menutup kemungkinan adanya perkembangan yang terus-menerus dalam dunia teknologi komunikasi.

2. Teori Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoeidin (2010) adalah suatu

aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut Kotler dan Keller (2009) terdapat lima indikator pokok kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibility*

Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

2. *Reliability*

Merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

3. *Responsiveness*

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

4. *Assurance*

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

5. *Empathy*

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Sementara menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan (2005), dimensi pelayanan jasa dapat terdiri atas unsur:

1. *Tangibility* (Bukti Langsung)

Dimana kemampuan perusahaan didalam menunjukkan eksistensi dirinya, misalnya dalam hal ini gedung, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya lebih menekankan pada bukti secara fisik atau dapat diraba keberadaannya.

2. *Reliability* (Keandalan)

Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini dapat berupa adanya perbaikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan perusahaan. Dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan.

4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggannya pada

perusahaan. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan.

5. *Empathy* (Perhatian)

Merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu kepada pelanggan dari perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar pihak perusahaan dapat memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya (Nirwana, 2004).

(Sumber: http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf)

3. Teori New Media

Peluncuran buku *The Second Media Age* oleh Mark Poster dinilai sebagai penanda mulainya periode baru dimana teknologi interaktif dan komunikasi jaringan, khususnya dunia maya akan mengubah masyarakat. (Littlejohn dan Foss, 2014). Media Baru secara sederhana diartikan sebagai media interaktif yang menggunakan perangkat dasar komputer. Media baru dalam cakupan yang cukup luas dijelaskan bahwa media baru yang muncul akibat inovasi teknologi dalam bidang media meliputi televisi kabel, satelit, teknologi optic fiber dan komputer. (Croteau dalam Kurnia, 2005).

Munculnya media baru yang membawa ke konsep masyarakat informasi sebagai masyarakat yang *'depent upon complex electronic information and communication networks and which allocate a major*

portion of their resources to information and communication activities'. (McQuail dalam Kurnia, 2005)

Teori New Media termasuk pada tradisi sosiokultural yang memfokuskan pada bentuk-bentuk interaksi antar manusia daripada karakteristik individu. Pada tradisi ini media dianggap sebagai bagian dari konteks budaya. (Littlejohn dan Foss, 2014).

Menurut McLuhan, kehadiran New Media dapat membuat sebuah proses komunikasi menjadi global, sehingga menyebabkan mengapa dunia saat ini disebut dengan "*Global Village*". McLuhan mengatakan bahwa dunia akan menjadi satu desa global (*global village*) dimana produk-produk yang ada akan menjadi cita rasa semua orang. "*Global Village*" menjelaskan bahwa tidak ada lagi batas waktu dan tempat yang jelas. Informasi dapat berpindah dari satu tempat kebelahan dunia lain dalam waktu yang sangat singkat dengan menggunakan teknologi internet.

Global village adalah konsep mengenai perkembangan teknologi komunikasi di mana dunia dianalogikan menjadi sebuah desa yang sangat besar. McLuhan memperkenalkan konsep ini pada awal tahun 60-an dalam bukunya yang berjudul *Understanding Media: Extension of A Man*. Konsep ini berangkat dari pemikiran McLuhan bahwa suatu saat nanti informasi akan sangat terbuka dan dapat diakses akses oleh semua orang.

Manuel Castells mengemukakan bahwa bukanlah sebuah 'desa' yang dikatakan seragam, melainkan masyarakat dalam jaringan global yang saling terhubung lewat *New Media, Network society*. Menurutnya,

media tidak lagi merupakan Media Massa melainkan menjadi media jaringan, atau jaringan interaktif multimedia, yang akan menjadikan komunikasi dunia suatu jaring-jaring raksasa, suatu dunia yang saling terhubung.

New Media atau media online didefinisikan sebagai produk dari komunikasi yang termediasi teknologi yang terdapat bersama dengan komputer digital (Creeber dan Martin, 2009). Definisi lain media online adalah media yang di dalamnya terdiri dari gabungan berbagai elemen. Itu artinya terdapat konvergensi media di dalamnya, dimana beberapa media dijadikan satu (Lievrouw, 2006). New Media merupakan media yang menggunakan internet, media *online* berbasis teknologi, berkarakter fleksibel, berpotensi interaktif dan dapat berfungsi secara privat maupun secara *public* (Mondry, 2008).

Teori New Media adalah sebuah konsep pemahaman dari perkembangan zaman mengenai Teknologi dan Sains, dari semua yang bersifat manual menjadi otomatis, dan dari semua yang bersifat rumit menjadi ringkas. Digital adalah sebuah metode yang *Complex*, dan fleksibel yang membuatnya menjadi sesuatu yang pokok dalam kehidupan manusia. Teori digital selalu berhubungan dengan media, mengapa? Karena media adalah sesuatu yang terus berkembang. Mungkin banyak diantara kita masih belum paham yang namanya new med/a/media baru. New Media/media baru adalah media yang terbentuk dari interaksi manusia dengan teknologi.

Media menurut Asosiasi Teknologi dan Komunikasi (*Association of Education and Communication Technology/ AECT*) di Amerika memberi batasan yaitu: media sebagai segala bentuk dan saluran yang digunakan orang untuk menyalurkan pesan/ informasi.

New Media adalah media yang sedang berkembang saat ini dalam konteks teknologi informasi dan komunikasi. Media modern menjadi payung kehidupan yang menghubungkan manusia dengan manusia, dan manusia dengan teknologi pada abad ini.

New Media merupakan sebuah terminologi untuk menjelaskan konvergensi antara teknologi digital yang terkomputerisasi serta terhubung ke dalam jaringan. contohnya: internet, program televisi, film, majalah, buku dan lain-lain. Internet sendiri telah membuat revolusi dunia komputer dan dunia komunikasi yang tidak pernah diduga sebelumnya. Penemuan telegram, telepon, radio, dan komputer merupakan rangkaian kerja ilmiah yang menuntun menuju terciptanya Internet yang lebih terintegrasi dan lebih berkemampuan daripada alat-alat tersebut. Internet memiliki kemampuan penyiaran ke seluruh dunia, memiliki mekanisme diseminasi informasi, dan sebagai media untuk berkolaborasi dan berinteraksi antara individu dengan komputernya tanpa dibatasi oleh kondisi geografis, dalam hal ini internet mempunyai banyak kegunaan yang menguntungkan dalam berbagai bidang (bisnis, akademis, pemerintahan, organisasi, dsb) antara lain:

- a. Informasi yang didapatkan lebih cepat dan murah dengan menggunakan berbagai aplikasi antara lain : *email*, News Group, *www*, FTP.
- b. Mengurangi biaya kertas dan biaya distribusi, contoh: koran, majalah dan brosur.
- c. Sebagai media promosi, contoh: pengenalan dan pemesanan produk.
- d. Komunikasi interaktif, meliputi: *email*, dukungan pelanggan dengan *www*, video, *conferencing*, *internet relay chat*, *internet phone*.
- e. sebagai alat untuk research dan development.

Dapat disimpulkan bahwa resolusi dari internet menciptakan *image* baru, yaitu sebuah New Media yang kebanyakan orang sudah menggunakannya pada saat ini. Ini merupakan sebuah implementasi dari perluasan ikon yang bersumber pada internet. Contoh New Media yang telah digunakan oleh masyarakat antara lain: *mobile (handphone)*, komputer, *tv online*, *radio online*, *mp3 online*, foto *gallery*, *memory*, *slideshow* serta aplikasi-aplikasi dalam internet sebagai ikon New Media, misalnya youtube, myspace, facebook, twitter, google, yahoo, dan lain-lain.

Komponen dari New Media terdiri dari tiga unsur yaitu pembuat, penyalur dan pemakai dari New Media itu sendiri, dan adapun karakteristik dari New Media meliputi ketiga unsur tersebut di atas. Ada 20 karakteristik New Media menurut Terry Flew dalam bukunya namun yang relevan dengan penelitian penulis adalah diantaranya:

- a. Digital, dimaksudkan bagaimana bentuk data digital ini dapat menjadi lebih baik penggunaannya dari data analog dalam segi kecepatan dan ke-real-annya. Dan sudah jelas bahwa New Media yang berbasis digital hanya dapat dilakukan dengan media komputer. Meski saat ini New Media juga sudah dapat diakses dengan teknologi mobile seperti smartphone. Dengan data digital pelaporan pun semakin mudah disebar dan lebih ekonomis, lebih mudah dibawa kemana-mana sehingga mempercepat pengambilan keputusan karena disaat bersamaan sebuah laporan atau informasi bisa disebar ke semua arah pada waktu yang bersamaan.
- b. Konvergensi media. Menurutnya, konvergensi media terdiri dari tiga poin penting, yang terdiri dari computing & information technology, communication network, dan digital content. Teori ini menerangkan bahwa konvergensi media sangat berkaitan erat dengan perubahan industri, dimana industri menjadi lebih dinamis dan bergantung pada teknologi. Perubahan ini dapat berupa perubahan media informasi, perubahan cara melakukan komunikasi, perubahan media cetak dan perubahan penggunaan media digital. Konvergensi ini mampu mengubah gaya hidup seseorang yang nantinya mengubah cara berpikir.
- c. Interaktifitas, dapat menghemat waktu, secara langsung dapat kita kendalikan dan komunikasi dua arah dapat terjadi hanya dengan media komputer saja. Pengaturan informasi yang kreatif dari karakter inilah

yang juga menjadi pilihan pengguna dalam teknologi media ini. Meski sebenarnya interaksi tersebut terjadi antara manusia dan komputer.

- d. *Ubiquitous computing*, didefinisikan sebagai penggunaan komputer yang tersebar di mana user berada. Sejumlah komputer disatukan dalam suatu lingkungan dan tersedia bagi setiap orang yang berada di lokasi tersebut. Teknologi ini menggunakan nirkabel/wireless dalam proses transfer informasi.

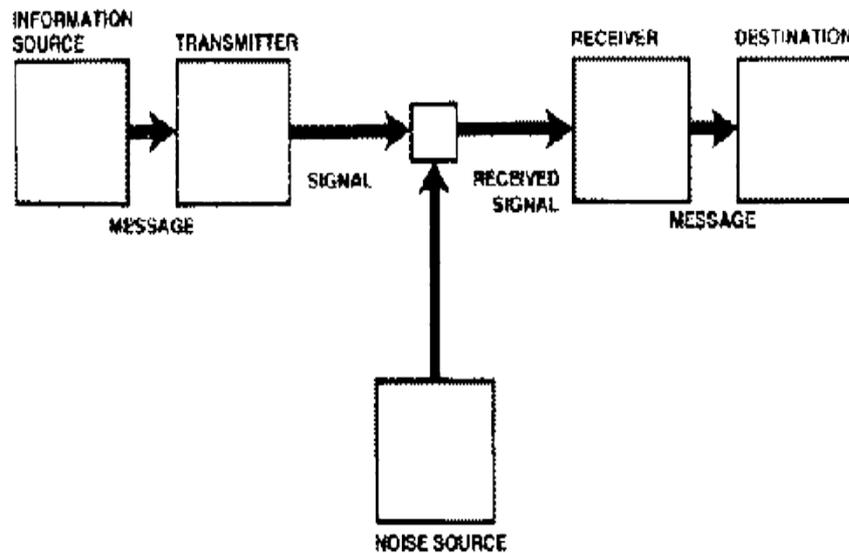
Jadi kesimpulannya Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) merupakan salah satu bentuk New Media yang digunakan oleh KPP Madya Makassar sebagai saluran komunikasi dalam memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak.

4. Teori informasi

Teori informasi ini diperkenalkan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver, dan dipublikasikan dalam buku *The Mathematical Theory of Communication* pada 1949, karena model ini juga disebut dengan model matematika Shannon-Weaver. Teori ini menggambarkan proses komunikasi antar manusia sebagai proses transmisi yang linear antara komunikator kepada komunikan. Informasi dianggap sebagai materi fisik yang berpindah-pindah dari satu titik ke titik lainnya. Di dalam arus perpindahan ini dimungkinkan tidak lancar karena adanya gangguan.

Dalam teori yang dikembangkan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver ini terdapat beberapa konsep yang saling berkaitan yaitu: sumber

(*source*), transmitter, signal, receiver, destination, informasi dan entropi (Kriyantono, 2014), seperti terlihat pada gambar 2.4.:



Gambar 2.4. Proses Komunikasi menurut Shannon dan Weaver
 Sumber: <http://belajarkomunikasilagi.blogspot.com/2011/04/model-model-komunikasi-massa.html>

Gambar di atas menunjukkan proses komunikasi dimulai dari sumber yang menciptakan pesan, kemudian ditransmit melalui saluran kawat atau gelombang udara. Pesan ditangkap oleh pesawat penerima yang merekonstruksi kembali sinyal itu sampai tujuan (*destination*). Tujuan disini adalah penerima menjadi sasaran pesan. Dalam proses komunikasi yang digambarkan Shannon, salah satu unsur yang cukup penting ialah gangguan (*noise*). Gangguan disini menunjukkan adanya rintangan yang terjadi pada saluran, sehingga menghasilkan pesan yang berbeda seperti yang ditransmit oleh sumber (Cangara 2018).

Gangguan atau *Noise* dapat berupa fisik (mekanis), psikologis, semantic, ekologis, sosiokultural, dan kapasitas saluran. Shannon dan Weaver mengelompokkan gangguan atas tiga level komunikasi. Level A, yaitu seberapa akurat simbol komunikasi yang ditransmisikan (masalah teknis, seperti kejelasan tufisantulisan dan sinyal); Level B, yaitu setepat apakah simbol menyampaikan makna yang diinginkan komunikator (masalah semantik); dan Level C, yaitu seberapa efektif makna yang diterima mempengaruhi komunikan seperti yang diinginkan komunikator (masalah efektifitas). Konsep *Noise* dalam komunikasi menyebabkan munculnya konsep *entropi*. *Entropy* diartikan sebagai situasi ketidakpastian, situasi yang tidak teratur atau yang meragukan. Sesuatu yang digunakan untuk mengurangi ketidakpastian inilah disebut informasi. Lawan dari *entropi* yaitu *negentropy*, yaitu situasi yang dengan mudah dapat diprediksi. (Kriyantono, 2014).

5. Teori Perbedaan Individu

Teori Perbedaan Individu ini diketengahkan oleh Martin D. DeFleur. Teori perbedaan individu atau teori perubahan sikap dalam komunikasi massa adalah teori yang menyatakan bahwa setiap individu akan memberikan tanggapan yang berbeda terhadap media massa berdasarkan kebutuhan psikologis mereka dan setiap individu menggunakan media massa untuk memenuhi kebutuhan psikologis mereka. Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan informasi, integrasi, afektif, atau hiburan. Teori perbedaan individu menekankan pada khalayak individu dan menyatakan

bahwa kebutuhan, nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap individu memainkan peran yang sangat penting pada bagaimana mereka bereaksi terhadap media dan menggunakan media.

Teori ini menelaah perbedaan-perbedaan diantara individu-individu sebagai sasaran media massa ketika mereka diterpa, sehingga menimbulkan efek tertentu. Menurut teori perbedaan individu, individu-individu sebagai anggota sasaran media massa secara efektif, menaruh perhatian kepada pesan-pesan terutama jika pesan yang disampaikan berkaitan dengan kepentingannya, konsisten dengan sikap-sikapnya, sesuai dengan kepercayaannya yang didukung oleh nilai-nilainya. Tanggapan individu terhadap pesan-pesan tersebut diubah oleh tatanan psikologisnya. Jadi efek media massa pada khalayak media massa itu tidak seragam, melainkan beragam disebabkan karena setiap individu berbeda antara satu sama lain dalam struktur kejiwaannya.

Menurut teori perbedaan individu, variabel-variabel perbedaan kepribadian menghasilkan perbedaan reaksi terhadap stimuli yang sama. Dengan kata lain, mekanisme psikologis individu menentukan reaksi individu terhadap pesan-pesan media. Setiap manusia amat bervariasi dalam organisasi psikologisnya secara pribadi. Variasi ini sebagian dimulai dari perbedaan secara biologis, tetapi ini juga dikarenakan oleh pengetahuan setiap individual yang berbeda-beda. Manusia yang dibesarkan dalam lingkungan yang berpikir secara kritis berbeda cara

berpikirnya dengan manusia yang dibesarkan dalam keluarga yang pasif (Onong. 2002:276)

Asumsi dari teori perbedaan individu adalah pesan-pesan yang disampaikan media massa ditangkap individu sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan personal individu. Efek komunikasi pada individu akan beragam walaupun individu menerima pesan yang sama. Terdapat faktor psikologis dalam menerima pesan yang disampaikan media massa. Masing-masing individu mempunyai perhatian, minat, keinginan yang berbeda yang dipengaruhi faktor-faktor psikologis yang ada pada diri individu tersebut sehingga mempengaruhi dalam menerima pesan yang disampaikan media.

C. Hasil Penelitian Yang Relevan

Beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan terkait efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kepuasan Wajib Pajak diantaranya :

1. Ozy Yudri Maselingga, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (2018), dengan judul: Pengaruh Pemahaman Teknologi Informasi, Efektivitas, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kemudahan penggunaan aplikasi e-filing terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama

Pekanbaru Tampan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabel. Lalu ada uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Penelitian ini menggunakan analisis uji regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian t, uji F dan koefisien determinasi (R).

Hasil analisis data atau regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Secara simultan pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Variabel independen dapat menjelaskan pengaruh kinerja pegawai pajak sebesar 19% sedangkan sisanya sebesar 81% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

2. Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, dan Anita Wijayanti, Jurnal Widya Ganeswara (2019), dengan judul: Pengaruh Kualitas *E-Government* Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *E-filing* di Surakarta. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta tahun 2019. Teknik pengambilan data penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*, dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin* dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-filing*.

3. Ellyn Nurbaiti, Heru Susilo, Rosalita Rachma Agusti, Jurnal Mahasiswa Perpajakan (2016), dengan Judul: Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara).

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh implementasi sistem elektronik bagi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Malang Utara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian

explanatory research. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder dengan metode menyebarkan kuesioner serta mencatat dokumentasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel implementasi sistem elektronik *e-SPT*, variabel implementasi sistem elektronik *e-Registration*, dan variabel implementasi sistem elektronik *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

4. Nuramalia Hasanah, Susi Indriani, Universitas Negeri Jakarta (2013), dengan judul: Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus Pada KPP Kebon Jeruk 1).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Efektifitas pelaksanaan *Self Assessment System* dan modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak KPP Kebon Jeruk 1 di Jakarta Barat dimana peneliti memfokuskan sampel penelitian pada Wajib Pajak pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer. Metode yang dipakai adalah metode kuantitatif dengan pendekatan regresi. Teknik pengambilan sampling adalah metode non probability sampling, yaitu convenience sampling method dengan sampel sebanyak 100 Wajib Pajak pribadi. Hasil regresi dari penelitian ini adalah Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi

Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

D. Kerangka Pemikiran

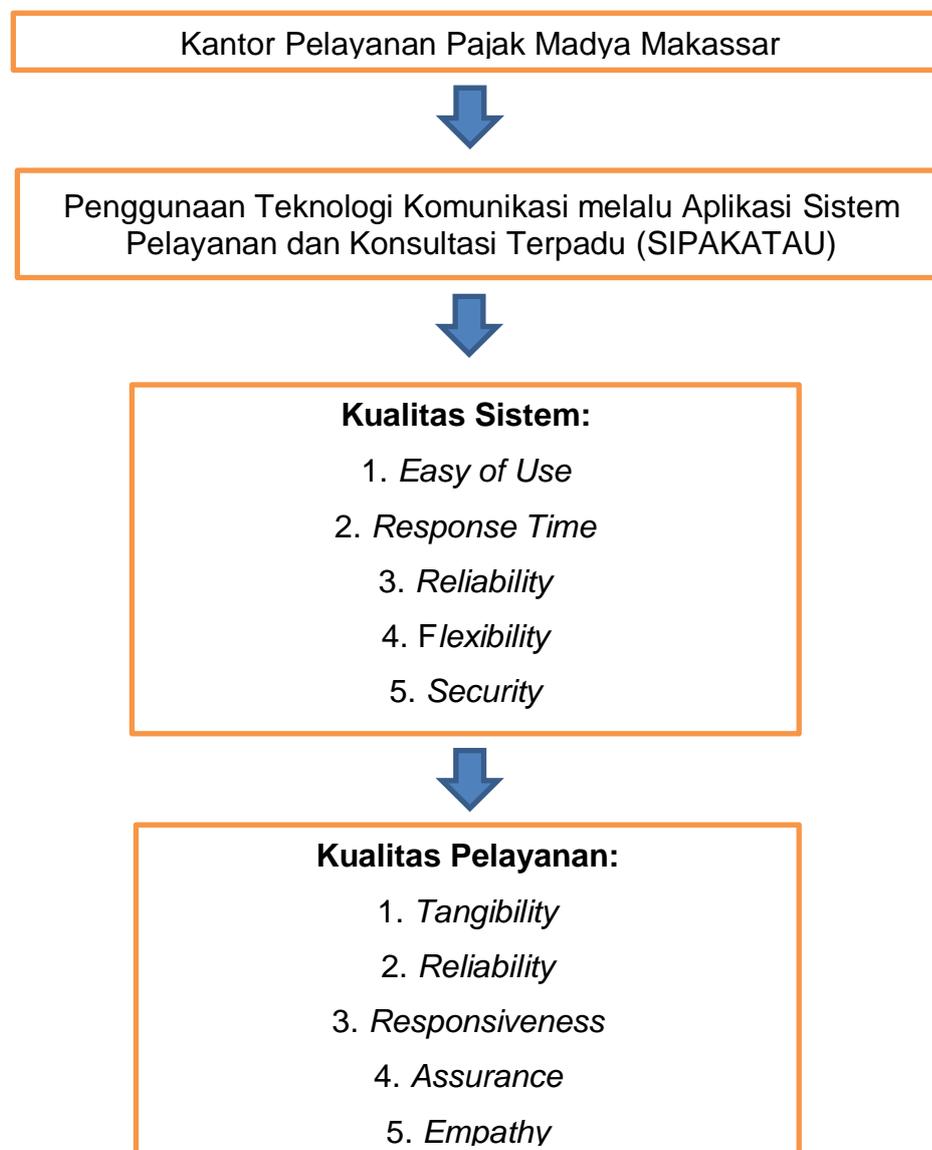
Kerangka pemikiran akan menjelaskan hubungan antara variabel yang akan diteliti, sehingga memudahkan dalam penyusunan hipotesis dan memberikan uraian materi yang akan dirumuskan dalam hipotesis.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang akan diteliti yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variabel*) yang diwakili oleh X dalam hal ini kualitas sistem dari Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) yang akan dinilai oleh Wajib Pajak KPP Madya Makassar sebagai responden berdasarkan indikator-indikator penilaian kualitas suatu sistem. Indikator yang akan digunakan adalah indikator menurut Hamilton dan Chervany, 1981 (dalam Agus Widodo, 2016) yang menggunakan lima indikator dalam pengukuran sebuah kualitas sistem aplikasi yaitu : *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Response Time* (Kecepatan Akses), *Reliability* (Keandalan Sistem), *Flexibility* (Fleksibilitas), dan *Security* (Keamanan).
2. Variabel Terikat (*dependent variabel*) yang diwakili oleh Y adalah kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. Untuk variabel ini peneliti menggunakan indikator menurut Kotler dan Keller (2009) dimana terdapat lima indikator pokok untuk

menentukan kualitas layanan, yaitu: *Tangibility* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan dan kepastian), dan *Empathy* (perhatian).

Berdasarkan landasan teori, latar belakang, dan rumusan masalah serta variabel-variabel yang telah diuraikan, maka kerangka pemikiran untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran

E. Hipotesis

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan pada tinjauan pustaka di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga terdapat pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) terhadap kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, dapat diketahui pengukuran suatu variabel. Dalam penelitian ini definisi operasionalnya adalah:

1. Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.
2. Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) adalah aplikasi dibangun dengan tujuan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam mengakses seluruh layanan yang diberikan oleh KPP Madya Makassar, dengan mengintegrasikan sebuah sistem baru dengan aplikasi antrian KPP Madya Makassar yang telah dikembangkan sebelumnya. Untuk menilai sejauh mana efektivitas penggunaan sistem ini terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Madya Makassar tentu diperlukan suatu penilaian dari kualitas sistem

dari aplikasi SIPAKATAU ini, dengan menggunakan indikator-indikator yang digunakan oleh para ahli untuk menilai kualitas suatu sistem.

3. Kualitas sistem adalah kualitas dari komponen-komponen pembangun Aplikasi SIPAKATAU yakni komponen *hardware*, software dan jaringan.
4. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronroos, 1990:27). Berdasarkan pendapat tersebut jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.
5. Karakteristik responden adalah nilai-nilai yang dimiliki oleh seseorang yang membedakannya dengan orang lain, yang terdiri dari:
 - a. Usia;
 - b. Jenis kelamin (laki-laki dan perempuan);
 - c. Tingkat pendidikan;
 - d. Tempat kedudukan Usaha.