

**ANALISIS PENGGUNAAN E-BILLING DALAM MENGATASI
KENDALA PEMBAYARAN PAJAK BAGI MASYARAKAT
KEPULAUAN DI KABUPATEN PANGKAJENE DAN
KEPULAUAN**

**ANALYSIS OF THE USE OF E-BILLING IN OVERCOMING
TAX PAYMENT CONSTRAINT FOR ISLANDS
COMMUNITIES IN PANGKAJENE AND ISLANDS REGENCY**

EVA LINA WATI



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2020



**ANALISIS PENGGUNAAN E-BILLING DALAM MENGATASI
KENDALA PEMBAYARAN PAJAK BAGI MASYARAKAT
KEPULAUAN DI KABUPATEN PANGKAJENE DAN
KEPULAUAN**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi
Ilmu Komunikasi

Disusun dan Diajukan Oleh

EVA LINA WATI

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**



TESIS

**ANALISIS PENGGUNAAN E-BILLING DALAM MENGATASI
KENDALA PEMBAYARAN PAJAK BAGI MASYARAKAT
KEPULAUAN DI KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**

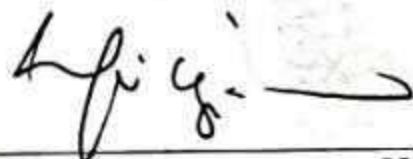
Disusun dan diajukan oleh

EVA LINA WATI

Nomor Pokok : E022181025

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal **25 Agustus 2020**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Komisi Penasihat



Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc.
Ketua

Dr. Muhammad Nadjib, M.Ed., M.Lib
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 : Eva Lina Wati
NIM : E022181025
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 kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 25 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Eva Lina Wati



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian berjudul “Analisis Penggunaan *E-Billing* Dalam Mengatasi Kendala Pembayaran Pajak Bagi Masyarakat Kepulauan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan”.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Nadjid, M.Ed., M.Lib. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, arahan, bantuan, dan dukungan kepada penulis selama proses bimbingan berlangsung hingga tesis ini dapat diselesaikan.

Penghargaan, rasa hormat dan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Dr. Arianto, S.Sos., M.Si., Dr. Alem Febri Sonni, S.Sos., M.Si., dan Dr. Ir. Rhiza Samsoe'oad Sadjad, MS.EE. selaku tim penguji, yang senantiasa memberikan arahan, masukan dan perbaikan dalam penyempurnaan tesis ini.

Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas bantuan dan doanya kepada:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros, Sulisty Nugroho dan segenap pegawai di KPP Pratama Maros yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian tulisan ini;
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Camat wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan serta seluruh staff di Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang membantu dalam penyelesaian tulisan ini;
3. Suami penulis, Muhammad Nur Joharis serta kedua buah hati penulis, Muhammad Alif dan Aliyah Zakiya. Pencapaian ini penulis dedikasikan untuk dukungan dan kesabaran mereka selama ini;



4. Kedua orang tua, mertua, adik-adik, serta keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan moral dan doa dalam proses penyelesaian tesis ini;
5. Kementerian Komunikasi dan Informatika yang telah memberikan beasiswa kepada penulis;
6. Seluruh Dosen Pascasarja Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis;
7. Segenap staff akademik Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin yang telah membantu dari proses perkuliahan hingga selesainya proses penelitian;
8. Teman-teman mahasiswa Ilmu Komunikasi Pascasarjana Universitas Hasanuddin 2018 atas dukungan dan kebersamaannya selama ini;
9. Martha Triana Simanjuntak, Aria Sita Dewi, Delila Terida Yoku, dan Hasmayanti atas segala bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan dalam penulisan tesis ini tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah SWT meridhoi setiap langkah dan ikhtiar kita, aamiin.

Makassar, Agustus 2020

Eva Lina Wati



ABSTRAK

EVA LINA WATI. *Analisis Penggunaan E-Billing dalam Mengatasi Kendala Pembayaran Pajak bagi Masyarakat Kepulauan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (dibimbing oleh Hafied Cangara dan Muhammad Nadjib).*

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis penerapan dan penggunaan *e-billing* serta faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam mengatasi kendala pembayaran pajak bagi masyarakat kepulauan di wilayah kepulauan, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam mengenai penerapan *e-billing* serta faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-billing* dalam mengatasi kendala pembayaran pajak di wilayah kepulauan, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Penentuan informan dilakukan secara purposif dengan kriteria informan berasal dari kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros, masyarakat di wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang melakukan pembayaran pajak, serta Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-billing* dalam mengatasi kendala pembayaran pajak bagi masyarakat di wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan belum sepenuhnya dapat dilaksanakan secara optimal. Terdapat hambatan berupa tingkat pendidikan dan keterbatasan infrastruktur yang menjadi alasan kurang optimalnya penerapan *e-billing* di wilayah kepulauan, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Kata kunci: media baru, difusi inovasi, *e-billing*, pembayaran pajak



ABSTRACT

EVA LINA WATI, *Analysis of The Use of E-Billing in Overcoming Tax Payment Constraint for Islands Communities In Pangkajene and Islands Regency (Supervised by Hafied Cangara and Muhammad Nadjib)*

This study aims to determine and analyze the use of e-billing in overcoming tax payment constraints for islands communities in Pangkajene and Islands Regency, determine and analyze whether the use of e-billing can overcome the constraints of tax payment for islands communities, and also to analyze the inhibiting and supporting factors of the use of e-billing in the region of Pangkajene and Islands Regency.

The research method used was descriptive qualitative Data were obtained through in-depth interviews to achieve a deeper understanding about the use of e-billing in overcoming tax payment constraint for islands communities in Pakajene and Islands Regency, and also about the inhibiting and supporting factors of the use of e-billing in island region of Pangkajene and Islands Regency. Informants were determined using purposive sampling techniques with the criteria that the informants came from Maros Tax Office, islands communities who payed taxes, and government employee of Pangkajene and Islands Regency.

The result of this study show that the use of e-billing in overcoming tax payment constraints for islands communities in Pangkajene and Islands Regency has not been optimally implemented. There are some obstacles such as education levels and limitation of infrastructure which make it less optimal to be implemented.

Keywords: New Media, Diffusion Innovation, E-Billing, Tax Payment.



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Permasalahan	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Hasil Penelitian	10
B. Tinjauan Teori dan Konsep	13
1. Tinjauan Teori	13
1.1. <i>New Media</i>	13
1.2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
1.3. Teori Difusi-Inovasi	16
1.4. Teori Ekologi Media	19
2. Tinjauan Konsep	21
2.1. Komunikasi Pemerintahan	21
a. Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam	



Pemerintahan	22
b. <i>E-Government</i>	23
2.2. Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	25
a. <i>Internet</i> sebagai <i>New Media</i>	27
b. <i>Website</i>	28
c. Aplikasi berbasis <i>web</i>	29
d. <i>E-Billing</i>	29
2.3. Pajak dan Pembangunan Bangsa	43
a. Pengertian Pajak	43
b. Ciri-ciri Pajak	44
c. Fungsi Pajak.....	44
d. Syarat Pemungutan Pajak.....	45
e. Pengelompokan Pajak Berdasarkan Lembaga Pemungut.....	45
f. Hambatan Pemungutan Pajak.....	46
g. Manfaat Pajak Bagi Pembangunan	46
h. Kendala Dalam Melakukan Pembayaran Pajak.....	47
C. Kerangka Pemikiran	48
D. Definisi Konseptual	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian	52
C. Informan Penelitian	52
D. Sumber Data	53
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisis Data	55
G. Tahapan Penelitian dan Jadwalnya	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
Hasil Penelitian	57
1. Gambaran Umum KPP Pratama Maros	57
a. Sejarah Singkat KPP Pratama Maros	57
b. Struktur Organisasi KPP Pratama Maros	59



c. Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Maros	60
2. Gambaran Umum Wilayah Kepulauan Kab. Pangkep	64
a. Geografi.....	64
b. Kependudukan	66
3. Proses Pembayaran Pajak Sebelum <i>E-Billing</i>	67
4. Proses Pembayaran Pajak Melalui <i>E-Billing</i>	72
5. Hasil Wawancara	76
B. Pembahasan	99
1. Penerapan <i>E-Billing</i> Dalam Mengatasi Kendala Pembayaran Pajak Bagi Masyarakat Kepulauan Kab. Pangkep	100
2. Apakah Penggunaan <i>E-Billing</i> Dapat Mengatasi Kendala Pembayaran Pajak Bagi Masyarakat Wilayah Kepulauan di Kab. Pangkep?	109
3. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Penerapan <i>E-Billing</i> Dalam Mengatasi Kendala Pembayaran Pajak Bagi Masyarakat Kepulauan di Kab. Pangkep	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
A. Kesimpulan	116
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	123



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	53
Tabel 4. 1 Gambaran Wilayah Kepulauan Kab. Pangkep	65
Tabel 4. 2 Data Kepadatan Penduduk Wilayah Kepulauan	67
Tabel 4. 3 Matriks Karakteristik Media Pembayaran Pajak	75
Tabel 4. 2 Matriks Hasil Wawancara	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wilayah Kepulauan Kabupaten Pangkep	4
Gambar 2. 1 Model Penerimaan Teknologi (<i>TAM</i>)	16
Gambar 2. 2 Lima Tahap Proses Keputusan Inovasi	19
Gambar 2. 3 Menu Pembuatan Akun DJP Online.....	32
Gambar 2. 4 Menu Pendaftaran Pengguna DJP Online	33
Gambar 2. 5 Halaman Muka DJP Online.....	34
Gambar 2 . 6 Menu Bayar.....	34
Gambar 2 . 7 Halaman Isian Surat Setoran Elektronik	35
Gambar 2 . 8 Kotak Dialog Pembuatan Kode <i>Billing</i>	36
Gambar 2 . 9 Ringkasan Surat Setoran Elektronik	36
Gambar 2 . 10 Cetakan Surat Setoran Elektronik.....	37
Gambar 2 . 11 Bukti Penerimaan Negara	41
Gambar 2 . 12 Struk ATM Sebagai Bukti Penerimaan Negara	41
Gambar 2 . 13 Bukti Penerimaan Negara Dari Mesin <i>EDC</i>	42
Gambar 2 . 14 Kerangka Pikir.....	48
Gambar 3 . 1 Teknik Analisis Data Kualitatif.....	55
Gambar 3 . 2 Jadwal Kerja Penelitian.....	56
Gambar 4 . 1 Peta Wilayah Pangkep.....	66
Gambar 4 . 2 Surat Setoran Pajak.....	69



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan suatu negara membutuhkan dana yang besar guna menjalankan proses penyelenggaraan pemerintahan negara tersebut. Dana yang dibutuhkan tersebut diperoleh dari berbagai sumber penerimaan. Salah satu sumber penerimaan negara yang paling besar adalah pajak. Di Indonesia sendiri, pajak menjadi sumber penerimaan negara dengan porsi paling besar. Pada APBN 2019, pajak memiliki porsi 82% dari total penerimaan negara, yaitu sebesar Rp. 1.786,4 Triliun (Kemenkeu, 2019).

Penerimaan Negara yang salah satunya diperoleh dari pajak tersebut akan digunakan untuk membiayai kebutuhan Negara dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Kebutuhan pembiayaan di bidang pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur menjadi pembiayaan yang paling diutamakan mengingat ketiga bidang tersebut sangat erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat.

Di dalam Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sttd Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak sendiri diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang

oleh Orang Pribadi atau badan yang bersifat memaksa
rkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara



langsung dan digunakan untuk keperluan negara. Dari definisi pajak tersebut, yang menjadi fokus utama adalah bahwa pajak merupakan sesuatu yang wajib dibayarkan oleh masyarakat (Wajib Pajak) dan digunakan untuk penyelenggaraan negara.

Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak selaku salah satu unit kerja di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia bertugas untuk mengumpulkan pembayaran pajak dari Wajib Pajak. Sebelum tahun 2016, pembayaran pajak dilakukan secara manual, yaitu dengan cara mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) dan kemudian melakukan penyetoran secara tunai pada Kantor Pos atau Bank Persepsi. Tata cara pembayaran manual ini dianggap menyulitkan bagi pembayar pajak karena membutuhkan waktu yang lama dan rumit.

Sejak 1 Juli 2016, sistem pembayaran pajak telah dialihkan secara sepenuhnya ke dalam sistem pembayaran pajak elektronik atau *billing system*. Pengalihan sistem ini merupakan bentuk pemanfaatan kemajuan teknologi oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memfasilitasi permasalahan pembayaran pajak secara manual. Dengan *billing system*, diharapkan proses pembayaran pajak akan lebih mudah dan cepat.

E-billing merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. *Billing system* sendiri merupakan sistem yang akan menerbitkan kode *billing* yang akan digunakan untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara. Dan kode *billing* adalah

kode unik yang diperoleh dari *e-billing* dan digunakan sebagai kode aran pajak. Pembayaran pajak sendiri dilakukan dengan menyettor



ke Kas Negara melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Internet Banking*, mesin *EDC*, *Mobile Banking*, agen *Branchless Banking* atau pada loket Bank/Pos Persepsi (DJP, 2019). Jadi bisa disimpulkan bahwa *e-billing* berfungsi membantu pembayar pajak untuk membuat proses pembayaran pajak lebih singkat. *E-billing* ditujukan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pembayar pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak mereka.

Penggunaan *e-billing* diharapkan bisa menjadi media yang memudahkan dan menyederhanakan proses pembayaran pajak. Dengan *e-billing*, proses pembayaran pajak akan menjadi lebih efektif dan efisien. Kemudahan dalam penggunaan *e-billing* membuat pembayar pajak tidak kesulitan dalam mempelajari dan menggunakannya. Menu dan fitur yang disediakan telah disesuaikan dengan kebutuhan dan mudah untuk dipahami.

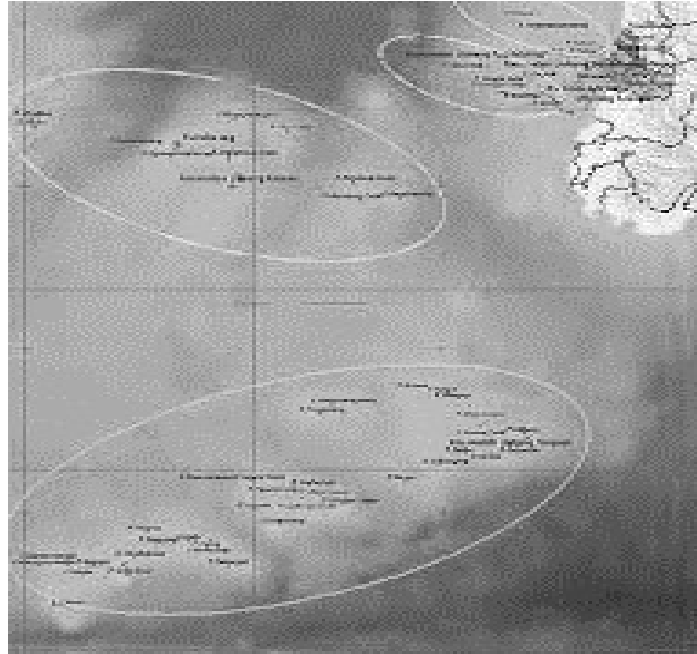
Kemudahan dalam proses pembayaran pajak merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan oleh pembayar pajak. Tidak terkecuali bagi pembayar pajak di wilayah kepulauan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Sebagai pembayar pajak yang tinggal di wilayah kepulauan, jarak merupakan salah satu kendala dalam membayar pajak.

Di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terdapat empat kecamatan yang berada di wilayah kepulauan (PembkabPangkajene, 2020), yaitu Liukang Tangaya, Liukang Kalmas, Liukang Tupabbiring, dan Liukang

ring Utara. Kecamatan Liukang Tangaya menjadi kecamatan paling
ngan jarak ke Ibukota Kabupaten sejauh 291,29 km (BPS, 2019).



Wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sendiri memiliki luas wilayah laut 11.464,44 km², dengan pulau sebanyak 115 pulau, dimana 73 pulau berpenghuni and 42 pulau tidak berpenghuni (PemkabPangkajene, 2020).



Gambar 1. 1 Wilayah Kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
Sumber: *Website* Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Selain jarak tempuh, kendala lain yang dihadapi masyarakat kepulauan dalam melakukan pembayaran pajak adalah waktu tempuh. Wilayah kecamatan paling luar adalah kecamatan Liukang Tangaya. Kecamatan ini berbatasan dengan Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Jawa Timur dimana membutuhkan waktu tempuh 2 hari dari Ibukota Kabupaten dengan moda transportasi perahu kayu (AS, 2016).



Wilayah kepulauan merupakan wilayah yang memiliki kompleksitas yang tinggi. Hal ini yang membuat wilayah kepulauan memiliki keterbatasan dalam jangkauan, sehingga wilayah kepulauan jarang menikmati hasil pembangunan (Rahim, Cangara, & Farid, 2017). Termasuk dalam kompleksitas yang dimiliki wilayah kepulauan adalah kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak. Sampai saat ini, di empat kecamatan wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tidak terdapat Kantor Pos/Bank Persepsi yang bisa menjadi lokasi penyetoran pajak oleh pembayar pajak.

Meskipun tidak terdapat cabang Kantor Pos/Bank Persepsi sebagai lokasi penyetoran, namun wilayah kepulauan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah memiliki akses jaringan internet melalui fasilitas Layanan Internet Terapung yang diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Cikoang, 2015). Layanan internet terapung tersebut mampu melayani kebutuhan warga kepulauan dalam hal akses internet selayaknya warga di wilayah perkotaan (Rahim, Cangara, & Farid, 2017). Selain itu di beberapa pulau juga telah terpasang menara *base transceiver station* (BTS). BTS yang terpasang di Desa Mattiro Ujung, Kecamatan Tupabbiring dapat menjangkau tiga pulau yang berada di desa tersebut, yaitu pulau Pandangan, Kapoposang, dan pulau Gondong Bali (Rahmat, 2019).

Seperti diketahui bahwa sejak tahun 2011, kita telah memasuki era industri 4.0. Pada era ini, semua hal terkoneksi dengan *Internet of Things* (IoT) yang telah berkembang secara besar-besaran (Savitri, 2019).



Revolusi Industri 4.0 memiliki potensi dalam pengembangan individu dan masyarakat dengan kemampuannya dalam menciptakan peluang di banyak bidang seperti bidang ekonomi, sosial hingga pengembangan individu. Teknologi telah masuk ke dalam aspek kehidupan masyarakat dalam hal memberikan kemudahan.

Ketersediaan teknologi dan akses Internet diharapkan dapat memudahkan pembayar pajak di wilayah kepulauan untuk tetap dapat melaksanakan kewajiban pembayaran pajaknya dengan menggunakan *e-billing* dan menyetorkan pajaknya melalui saluran-saluran selain cabang Kantor Pos/Bank Persepsi.

Dengan penggunaan *e-billing*, kendala dalam pembayaran pajak yang dialami oleh masyarakat kepulauan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, seperti kendala jarak tempuh, waktu pemrosesan pembayaran yang panjang, serta keterbatasan fasilitas lokasi penyetoran pajak diharapkan dapat teratasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *e-billing* sebagai sarana pembayaran pajak dianggap sebagai sebuah sistem yang bermanfaat, mudah digunakan dan memberikan kepuasan bagi penggunanya (Tandi, 2017). Penelitian Ayuningtyas (Ayuningtyas, 2017) juga menunjukkan bahwa *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan pembayaran pajak di KPP Semarang Candisari.

Pada penelitiannya, Murry dkk (2017) menemukan bahwa terdapat manfaat dan kelebihan yang didapat dengan menggunakan *e-billing* seperti kemudahan dalam penggunaan, menghemat penggunaan



kertas, menghemat waktu, akurat, hingga mengurangi tingkat korupsi ataupun kesalahan yang dilakukan oleh petugas pajak.

Hal tersebut senada dengan penelitian bahwa penggunaan *e-billing* memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak kapan saja dan dimana saja (Rahma, 2017).

Penelitian terdahulu yang membahas tentang penggunaan *e-billing* hanya terbatas pada pembayar pajak di daerah perkotaan, di mana tidak terdapat kendala (jarak tempuh, waktu pemrosesan pembayaran yang panjang, serta keterbatasan fasilitas lokasi penyetoran pajak) seperti yang dihadapi oleh pembayar pajak di wilayah kepulauan. Hal tersebut yang mendasari peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penggunaan *e-billing* dalam mengatasi kendala pembayaran pajak bagi masyarakat di wilayah kepulauan.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah disebutkan, dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian yang akan dijawab:

1. Bagaimana penerapan *e-billing* dalam mengatasi kendala pembayaran pajak bagi masyarakat wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?
2. Apakah penggunaan *e-billing* dapat mengatasi kendala pembayaran pajak bagi masyarakat wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?



3. Faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung atau menghambat pelaksanaan penerapan *e-billing* dalam mengatasi kendala pembayaran pajak bagi masyarakat wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian bertujuan untuk:

1. Menganalisa penerapan *e-billing* dalam mengatasi kendala pembayaran pajak bagi masyarakat wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Menganalisa bahwa penggunaan *e-billing* dapat mengatasi kendala pembayaran pajak bagi masyarakat wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
3. Menganalisa faktor-faktor yang dapat mendukung atau menghambat pelaksanaan penerapan *e-billing* dalam mengatasi kendala pembayaran pajak bagi masyarakat wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai:



Referensi untuk meningkatkan penggunaan *e-billing* sebagai sarana pembayaran pajak.

2. Sarana penerapan Ilmu Komunikasi yang telah diperoleh penulis selama masa perkuliahan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Hasil Penelitian

Tinjauan hasil penelitian merupakan penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi peneliti untuk memberikan pengayaan terhadap penelitian ini. Penelitian yang relevan juga menjadi contoh dalam melakukan riset dan penulisan. Dari beberapa literatur yang telah peneliti baca, peneliti belum menemukan penelitian dengan judul yang sama persis namun literatur tersebut memiliki kesamaan tema penelitian yaitu tentang penggunaan aplikasi dalam kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Berikut ini adalah tinjauan hasil penelitian yang peneliti jadikan sebagai acuan dalam penelitian ini:

1. *E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya* oleh Baharudin Noveriyanto, Laila Chairun Nisa, Achmad Sofian Bahtiar, Sahri, dan Irwansyah. *Jurnal Komunikasi Profetik Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga* (<http://ejournal.uin-suka.ac.id/isoshum/profetik/article/view/1371>). 2018.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *e-government* yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah tersebut telah siap untuk digunakan sebagai layanan komunikasi bagi Pemerintah.

Yang menjadi kesamaan dengan penelitian ini adalah penggunaan *e-government* sebagai dasar penelitian. Dan yang menjadi pembeda adalah bahwa penelitian Baharudin Noveriyanto dkk bertujuan untuk



menilai kesiapan penggunaan *e-government*, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan dari aplikasi *e-government*.

2. *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*, oleh Joko Tri Nugraha, Jurnal Komunikasi dan Kajian Media Universitas Tidar. (<https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/758>) 2018

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik sudah diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman meskipun dukungan yang diberikan belum optimal.

Yang menjadi persamaan dengan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi pemerintah (*e-government*) dalam pemberian pelayanan publik. Sedangkan yang menjadi perbedaan dengan penelitian ini adalah:

- a. jenis aplikasi yang digunakan. Aplikasi yang diteliti oleh Joko Tri Nugraha adalah *website* Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang isinya didominasi oleh informasi tentang OPD. Sedangkan penelitian ini meneliti tentang aplikasi yang digunakan untuk melakukan pembayaran pajak;
- b. lokasi penelitian. Penelitian Joko Tri Nugraha berlokasi di Kabupaten Sleman, sedangkan penelitian ini berlokasi di Kabupaten Pangkep; serta
- c. ragam informan. Informan yang dipilih dalam penelitian yang dilakukan oleh Joko Tri Nugraha adalah petugas yang mengelola



aplikasi *e-government*. Sedangkan dalam penelitian ini, yang menjadi informan adalah pengguna aplikasi, instansi yang membuat aplikasi, serta beberapa informan pendukung lainnya.

3. *Analisis Penerapan E-Government Dan Perubahan Interaksi Sosial Setelah Mediatisasi Di Desa Karang Bajo Lombok*. Oleh oleh Wulan Purnama Sari pada tahun 2017. Penelitian ini diperoleh dari Jurnal *the Messenger* Universitas Semarang (<http://journals.usm.ac.id/index.php/themessenger/article/view/457>).

Penelitian dilakukan Pada penelitian ini memakai metode kualitatif.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa *E-government* yang diterapkan di desa Karang Bajo masih berada dalam tahap *billboards*, dan bahwa kehadiran *e-government* tidak membawa perubahan dalam interaksi sosial masyarakat di desa Karang Bajo.

Yang menjadi persamaan dengan penelitian ini adalah bahwa yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penggunaan aplikasi pemerintah (*e-government*). Sedangkan yang menjadi perbedaan adalah:

- a. jenis *e-government* yang digunakan. *E-government* yang digunakan dalam penelitian Wulan Sari Permana adalah *website* Desa Karang Bajo yang hanya menampilkan informasi berupa pengumuman laporan dan publikasi. Sedangkan *e-government* yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi *e-billing* yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran pajak;
- b. lokasi penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Wulan Sari Permana berlokasi di Desa Karang Bajo, Lombok. Sedangkan



lokasi penelitian ini berada di wilayah kepulauan Kabupaten Pangkep; dan

- c. bentuk manfaat yang dijadikan dasar penelitian. Penelitian Wulan Sari Permana bertujuan untuk melihat apakah penggunaan aplikasi *e-government* membawa perubahan dalam interaksi sosial di masyarakat. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penggunaan aplikasi *e-government* memberikan kemudahan dalam proses pembayaran pajak.

B. Tinjauan Teori Dan Konsep

1. Tinjauan Teori

1.1. *New Media*

Berawal dari sekitar akhir abad ke-19, modernisme menjadi sebuah istilah yang diberikan atas cara manusia merespon perubahan yang terjadi selama revolusi industri (Creeber & Martin, 2009). Istilah *new media* sendiri mulai digunakan sejak tahun 1960-an, yang mencakup seperangkat teknologi komunikasi terapan yang semakin berkembang dan beragam.

McQuail (2010) mendefinisikan *new media* sebagai media telematika yang merupakan perangkat teknologi elektronik yang berbeda dengan penggunaan yang berbeda pula. Lister dkk (2009) menyebutkan bahwa *new media* merupakan sebuah terminologi yang digunakan untuk

utkan tentang sebuah perubahan dengan skala besar dalam bidang , distribusi, dan penggunaan media. Rice (dalam Sahar, 2014)



mendefinisikan *new media* sebagai sebuah teknologi di bidang komunikasi yang memfasilitasi dan memungkinkan adanya interaksi antar pengguna, serta interaksi antara pengguna dan informasi.

Terry Flew (2005) mengartikan *new media* sebagai konten media yang memadukan dan menggabungkan data, teks, suara, dan gambar dalam bermacam bentuk; disimpan dalam bentuk digital; dan didistribusikan melalui jaringan. *New media* sendiri ditandai dengan peningkatan pesat perkembangan komunikasi pada akhir abad ke-20.

Lister dkk (2009) menyebutkan beberapa karakteristik *new media*, yaitu:

1. Digital. Dalam proses media digital, semua data yang masukan diubah menjadi angka. Semua data dalam bentuk seperti suara, cahaya, atau ruang dikodekan menjadi analog seperti teks tertulis, grafik, dan diagram, foto, atau gambar bergerak yang direkam kemudian diproses dan disimpan untuk dikodekan dan diterima sebagai tampilan layar, dikirim melalui jaringan telekomunikasi;
2. Interaktivitas. Interaktivitas adalah salah satu karakteristik kunci yang merupakan nilai tambah *new media* pada tingkat ideologis. Makna interaktif mendanakan kemampuan khalayak untuk secara langsung ikut andil dan mengubah gambar maupun teks yang mereka akses. Khalayak diharapkan secara aktif ikut serta menghasilkan makna pada teks multimedia.
3. Hipertekstual. Hipertekstual menyampaikan gagasan mengenai hubungan sistem operasi komputer, perangkat lunak dan basis data, hingga pengoperasian pikiran, proses kognitif dan pembelajaran manusia. Dalam *new media*, hiperteks digunakan untuk menghubungkan pembaca dengan berita yang lain dan memungkinkan pembaca untuk berpindah ke bahasan lain yang sesuai dengan teks yang tercantum
4. Jaringan. Perkembangan jaringan sekarang ini telah mengubah proses media dan komunikasi. Saat ini jaringan bisa digunakan secara nirkabel dan bergerak atau tanpa kabel. Pengguna juga memiliki peluang untuk membuat konten mereka sendiri melalui internet.
5. Virtual. Virtual dalam hal ini diartikan sebagai simulasi yang menunjukkan alternatif yang lebih nyata atau lebih baik daripada yang sebenarnya



6. Simulasi. Simulasi adalah konsep yang digunakan dalam literatur *new media* secara luas dan longgar.

Dari karakteristik yang telah disebutkan, dapat diasumsikan bahwa *new media* telah dekat dan terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan *new media* juga telah membawa perubahan dalam cara manusia berkomunikasi cara yang berbeda dari media lama.

1.2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan model penerapan teknologi yang mengadopsi *Theory of Reasoned Action* (TRA) dari Fishbein dan Ajzen di tahun 1975 yang digunakan untuk melihat tingkat penggunaan responden dalam menerima teknologi informasi. Dengan dasar teori yang kuat melalui adopsi TRA, Davis (1985) mengembangkan Model TAM pada tahun 1986. TAM merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi.

TAM merupakan sebuah teori yang menawarkan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan. Tujuan TAM di antaranya yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi berbasis informasi secara general serta menjelaskan tingkah laku pemakai akhir

er) teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta

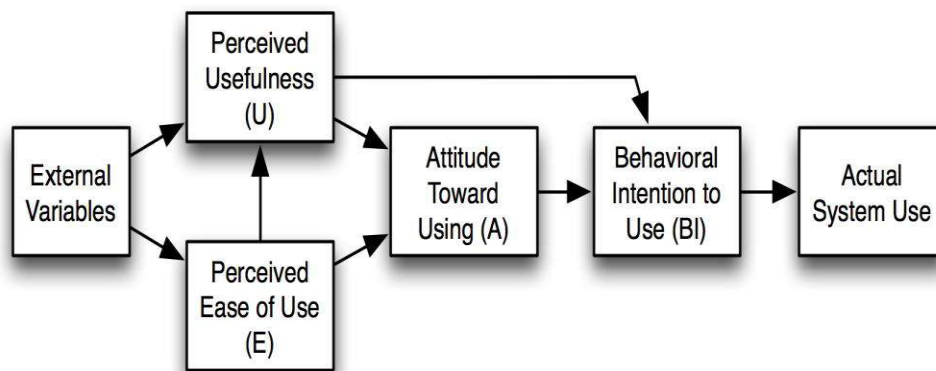


populasi pemakai untuk menyediakan dasar dalam rangka mengetahui pengaruh dari faktor eksternal terhadap landasan psikologis.

Model TAM dikembangkan dari teori psikologis, yang menjelaskan perilaku pengguna teknologi dengan berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*).

TAM diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

TAM digambarkan dengan model sebagai berikut (Davis, 1989):



Gambar 2. 1. Model Penerimaan Teknologi (TAM)
Sumber: Davis (1989)

1.3. Teori Difusi-Inovasi

Difusi inovasi merupakan sebuah teori yang dipopulerkan oleh M. Rogers pada tahun 1963 melalui buku yang berjudul *Diffusion of*



Innovations. Teori ini menjelaskan tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam sebuah kebudayaan.

Difusi inovasi terdiri dari dua kata, yaitu difusi dan inovasi. Rogers (1983) mendefinisikan difusi sebagai sebuah proses di mana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial. Selain itu, difusi juga dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial, yaitu sebuah proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.

Inovasi sendiri diartikan sebagai suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda bersifat relatif atau tidak sama bagi setiap individu atau kelompok. Inovasi di sini bisa dalam bentuk ilmu pengetahuan, teknologi, dan bidang pengembangan masyarakat lainnya.

Dari kedua kata tersebut, dapat disimpulkan bahwa difusi inovasi adalah suatu proses penyebaran serapan ide-ide atau hal-hal baru dalam upaya untuk menguak suatu masyarakat, yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat lain, dalam suatu jangka waktu ke jangka waktu berikutnya, dari suatu bidang ke bidang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial.

Tujuan utama dari difusi inovasi adalah diadopsinya suatu inovasi oleh anggota sistem sosial tertentu, yang dapat berupa individu, kelompok

organisasi hingga masyarakat.



Terdapat empat elemen pokok dalam proses difusi inovasi, yaitu:

1. Inovasi (gagasan, tindakan, atau benda) yang dianggap baru;
2. Saluran komunikasi, yaitu media atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari sumber ke penerima;
3. Jangka waktu, yaitu proses keputusan inovasi dimulai dari seseorang mengetahui inovasi tersebut, sampai dengan keputusan untuk menerima atau menolak inovasi;
4. Sistem sosial, yaitu kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama.

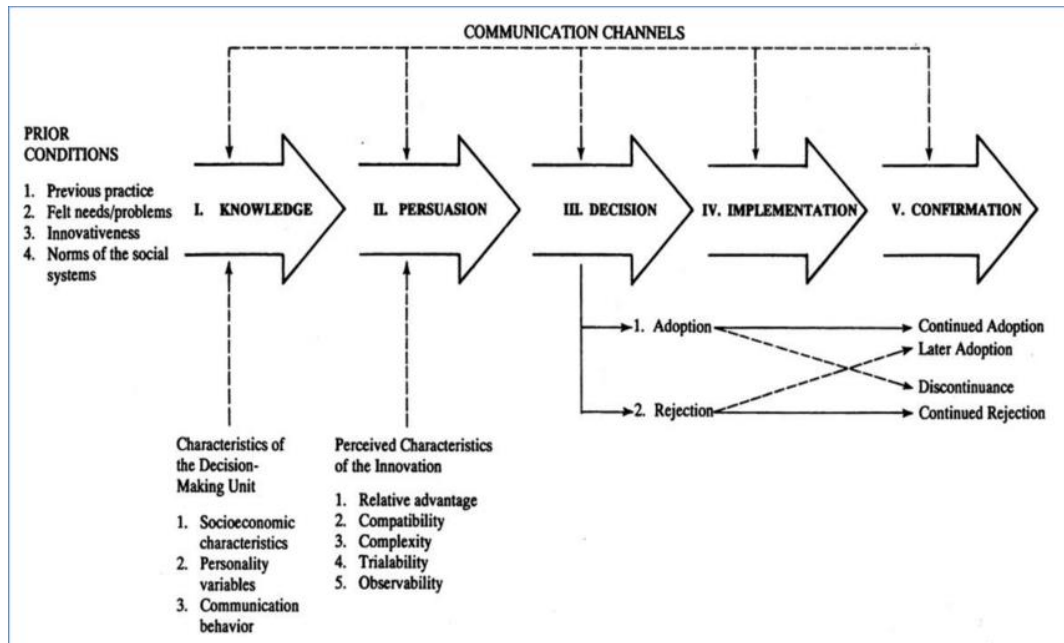
Dalam upaya perubahan seseorang untuk mengadopsi suatu perilaku, Rogers (1983) menyebutkan terdapat lima tahapan:

1. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*), dalam tahap ini seseorang belum memiliki informasi mengenai inovasi baru. Untuk itu informasi mengenai inovasi tersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada. Tahapan ini juga dipengaruhi oleh beberapa karakteristik dalam pengambilan keputusan, yaitu: (a) Karakteristik sosial-ekonomi, (b) Nilai-nilai pribadi dan (c) Pola komunikasi.
2. Tahap Persuasi (*Persuasion*), pada tahap ini individu tertarik pada inovasi dan aktif mencari informasi/detail mengenai inovasi. Tahap kedua ini terjadi lebih banyak dalam tingkat pemikiran calon pengguna. Inovasi yang dimaksud berkaitan dengan karakteristik inovasi itu sendiri, seperti: (a) Kelebihan inovasi, (b) Tingkat keserasian, (c) Kompleksitas, (d) Dapat dicoba dan (e) Dapat dilihat
3. Tahap Keputusan (*Decision*), pada tahap ini individu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan/kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi.
4. Tahap Pelaksanaan (*Implementation*), tahap ini terjadi apabila seseorang menerapkan inovasi. Dalam tahap implementasi ini berlangsung keaktifan baik mental maupun perbuatan. Keputusan penerimaan gagasan atau ide baru dibuktikan dalam praktek. Dalam tahap implementasi dapat terjadi hal yang disebut *Reinvention* (inovasi kembali) yaitu penerapan inovasi dengan mengadakan perubahan atau modifikasi. Hal-hal yang memungkinkan terjadinya re-inovasi antara lain: inovasi yang sangat kompleks dan sukar dimengerti, atau penerima inovasi kurang dapat memahami inovasi karena sukar untuk menemui agen pembaharu.
5. Tahap Konfirmasi (*Confirmation*), dalam tahap ini seseorang mencari penguatan terhadap keputusan yang telah diambilnya, dan ia dapat menarik kembali keputusannya jika memang



diperoleh informasi yang bertentangan dengan informasi semula.

Tahapan pengambilan keputusan inovasi digambarkan sebagai berikut (Rogers, 1983):



Gambar 2. 2. Lima tahap proses keputusan inovasi
 Sumber: Buku *Diffusion of Innovations*

1.4. Teori Ekologi Media

Teori ekologi media merupakan sebuah teori yang menjelaskan tentang bagaimana teknologi mempengaruhi masyarakat. Pada teori ini dibahas mengenai bagaimana media komunikasi mempengaruhi pandangan dan pola pikir masyarakat secara radikal. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Marshall McLuhan. Dalam sudut pandang ekologi media,

sangat bergantung pada teknologi yang menggunakan media, bahwa ketertiban sosial suatu masyarakat didasarkan pada tuannya dalam menghadapi teknologi tersebut. Konsep dasar dari



teori ini adalah bahwa manusia menciptakan teknologi, dan sebaliknya teknologi yang telah diciptakan tersebut membentuk manusia. Ada hubungan yang bersifat simbiosis antara manusia dengan teknologi.

Teori ekologi media memiliki tiga asumsi (West dan Turner, 2010), yaitu:

- 1) Media masuk ke dalam setiap tindakan di dalam masyarakat. Asumsi ini menekankan ide bahwa setiap individu tidak mungkin menghindar atau melarikan diri dari penggunaan media dalam kehidupan;
- 2) Media memperbaiki persepsi dan mengorganisasikan pengalaman. Asumsi ini melihat media sebagai sesuatu yang secara langsung mempengaruhi manusia. Media mempengaruhi cara manusia untuk memberi penilaian, merasa dan bereaksi. Dalam asumsi ini, media akan terus berubah seiring pertumbuhan dan dinamisme masyarakat, dan masyarakat pun akan berubah mengikuti perubahan media;
- 3) Media menyatukan dunia. Dalam asumsi ini, McLuhan menggunakan istilah *global village* untuk menggambarkan bahwa media mengikat dunia ke dalam sebuah sistem politik, ekonomi, sosial, dan budaya yang sangat besar. Dinyatakan dalam asumsi ini bahwa setiap peristiwa atau hal yang dilakukan di satu belahan dunia, dapat diketahui dan menyebar ke belahan dunia lain. Efek



dari *global village* sendiri adalah kemampuan untuk menerima informasi dengan waktu yang sangat cepat.

2. Tinjauan Konsep

2.1. Komunikasi Pemerintahan

Perubahan jaman yang cepat memberikan pengaruh bagi masyarakat dalam hal menginterpretasikan permasalahan yang ada. Perubahan ini membuat kegiatan komunikasi masyarakat mengalami pergeseran, yaitu dari kualitas kebutuhan sederhana hingga ke tingkat pemerintahan. Kualitas kebutuhan transaksi menjadi semakin kompleks dan mencakup semua aspek kehidupan (Sedarmayanti, 2018).

Komunikasi pemerintahan sebagai bagian komunikasi organisasi diartikan sebagai komunikasi antar manusia yang terjadi di dalam lingkup organisasi pemerintahan. Dengan komunikasi pemerintahan, aparatur pemerintah melakukan kegiatan komunikasi organisasi seperti berbagi informasi, gagasan atau perasaan, serta sikap (Silalahi, 2004). Komunikasi ini dilakukan dengan komunikan lainnya yang mencakup, sesama aparatur pemerintah baik di dalam organisasi maupun organisasi pemerintah lain, organisasi-organisasi non pemerintah, serta masyarakat umum.

Hasan (2005) mendefinisikan komunikasi pemerintahan sebagai bentuk penyampaian ide, program, serta gagasan dari pemerintah kepada masyarakat sebagai bagian dari proses pencapaian tujuan bernegara.

Disebutkan pula bahwa yang menjadi hakekat dari komunikasi pemerintahan adalah untuk menjamin berjalannya fungsi pemerintahan



melalui kemampuan berkomunikasi guna tercapainya tingkat kesejahteraan masyarakat tanpa merugikan pihak manapun.

Salah satu prinsip dasar komunikasi yang disampaikan oleh Joel Netshintenzhe dalam *Government Communicators' Handbook* yang dikeluarkan oleh *Government Communication (GCIS)* Pemerintah Republik Afrika Selatan adalah bahwa komunikasi pemerintahan harus didasarkan pada program dan strategi komunikasi yang terpadu.

a. Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pemerintahan

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan telah menjadi salah satu variabel yang mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, berkeadilan serta akuntabel. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dianggap mampu memberikan sesuatu yang sulit untuk diperoleh dengan menggunakan pelayanan manual, yaitu dalam hal kecepatan proses. Selain masalah kecepatan, teknologi informasi dan komunikasi diyakini dapat menciptakan proses pelaksanaan pemerintahan yang bebas dari pengaruh hubungan pribadi.

Dalam bidang pemerintahan, kehadiran teknologi informasi dan komunikasi diharapkan mampu menciptakan optimalisasi tugas pokok dan fungsi pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi juga diharapkan menekan berbagai bentuk malpraktek yang kadang terjadi dalam



pengelolaan pemerintahan, serta meningkatkan akuntabilitas bagi pengelolaan dan alokasi berbagai sumber-sumber yang dimiliki pemerintah.

Orientasi pelayanan publik untuk masa yang akan datang tentu saja harus sudah mengandalkan basis *networking*, baik di dalam lingkungan organisasi maupun bagi pihak di luar organisasi. Pada masa sekarang ini, sudah banyak organisasi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik mereka menggunakan berbagai model dan teknologi administrasi berbasis *high technology information*.

b. E-Government

E-government merupakan bentuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. *E-government* dipahami sebagai bentuk pemanfaatan teknologi menggunakan *web* (jaringan), komunikasi internet, dan untuk beberapa kasus, merupakan aplikasi inter-koneksi guna memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses dalam rangka pelayanan dan pemberian informasi pemerintah (Sedarmayanti, 2018). *E-government* sendiri bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, kinerja dan proses pelaksanaan layanan, tugas pokok dan fungsi organisasi pemerintah.

Dengan tujuan kemudahan dalam melakukan komunikasi, maka layanan *e-government* diharapkan mampu menjadi media komunikasi yang dapat mempercepat pertukaran informasi, penyediaan sarana layanan, kegiatan transaksi (Noveriyanto dkk, 2018). *E-government* sendiri merupakan konsep komunikasi pemerintah dengan masyarakat



(*government to community/G2C*), pemerintah dengan pelaku bisnis (*government to business/G2B*), dan juga pemerintah dengan pihak pemerintah sendiri (*government to government/G2G*) (Bungin, 2016).

Kofi Mensah dan Mensah dalam Noveriyanto dkk (2018) menyebutkan bahwa *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi, khususnya Internet, yang sesuai dalam bidang administrasi publik dengan tujuan untuk meningkatkan pemberian pelayanan publik pemerintah dan untuk memfasilitasi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, *e-government* juga dapat dimanfaatkan untuk mempererat hubungan dengan masyarakat melalui teknologi dengan penyediaan *website*, aplikasi, serta *mobile computing* lainnya (Widiani & Abdullah, 2018).

Salah satu layanan publik pemerintah yang dalam penyelenggaraannya telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi adalah layanan perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). DJP memiliki beberapa aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam rangka pemenuhan kegiatan perpajakan. Dan *e-billing* adalah layanan publik secara elektronik yang dimiliki oleh DJP guna membantu proses pembayaran pajak agar menjadi lebih efektif dan efisien.



2.2. Teknologi Informasi dan Komunikasi

Kehidupan di era digital mempermudah proses pencarian informasi dengan cepat. Tujuan dari teknologi sendiri tentu saja adalah untuk mempermudah aktivitas manusia. Teknologi telah mendorong manusia untuk melakukan banyak penemuan, sebut saja penemuan satelit yang memunculkan teknologi-teknologi lain yang dapat memanfaatkan penemuan satelit tersebut. Kehadiran teknologi satelit telah mendorong kemunculan telepon dan internet. Dua media komunikasi yang paling sering digunakan saat ini.

Rogers (dalam Nurudin, 2018) menyebutkan bahwa teknologi adalah sebuah desain bagi tindakan instrumental untuk mengurangi ketidakpastian dalam hubungan efek-tujuan yang terlibat dalam proses pencapaian hasil yang diinginkan. Dalam artian sempit teknologi diartikan sebagai perangkat keras (*hardware*) saja, sedangkan secara luas teknologi dapat diartikan sebagai gabungan antara perangkat keras dan perangkat lunak (*software*) (Nurudin, 2018).

McLuhan (1962) menyatakan bahwa teknologi membentuk individu, bagaimana individu tersebut berpikir, bersikap dan berperilaku di tengah masyarakat, dan akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari suatu era teknologi ke era teknologi lain. Bisa diartikan bahwa teknologi komunikasi menciptakan atau membentuk masyarakat. Kemajuan teknologi adalah yang membuat perkembangan peradaban manusia selalu dari waktu ke waktu.



Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi sebagai alat/media yang digunakan oleh manusia di dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih efisien. Sementara menurut Leitch dan Davis (dalam Hartono, 2005), sistem teknologi informasi merupakan sebuah sistem dalam suatu organisasi dimana terdapat pengolahan kegiatan harian, mendukung operasi, sifatnya manajerial dan kegiatan yang bersifat strategi serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang akan mendukung kinerja organisasi. Adapun tujuan sistem informasi yaitu mendukung manajemen dalam hal menjalankan fungsi, pengambilan keputusan, dan kegiatan operasi perusahaan (Hall dalam Handayani, dkk., 2018, p. 78).

Teknologi komunikasi berperan sangat dominan hingga menjadi kunci penting untuk mengendalikan masyarakat. Hal itu dilatar belakangi oleh keadaan bahwa segala perubahan sosial yang terjadi di masyarakat akan dipengaruhi oleh teknologi. Nurudin (2018) menyebutkan bahwa inovasi teknologi yang dilakukan oleh manusia akan berpengaruh pada proses perubahan masyarakat itu sendiri.

Sistem pelayanan publik berbasis digital yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintahan juga tidak luput dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi sendiri merupakan gabungan semua teknologi yang berkaitan dengan proses penerimaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan distribusi informasi.



a. *Internet sebagai New Media*

Pada jaman sekarang ini, istilah *internet* bukan lagi menjadi sebuah istilah yang asing. Mulai dari anak-anak sampai orang tua menggunakan teknologi ini. Bahkan produsen komputer juga ikut berlomba menciptakan komputer yang canggih guna memenuhi kebutuhan penggunaan *internet* yang semakin bertambah.

Sebelumnya, informasi hanya didapat melalui media cetak seperti koran atau buku, atau melalui media elektronik seperti radio atau televisi. Media tersebut senantiasa berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat akan informasi. Namun, media tadi masih memiliki kekurangan, yaitu media-media tersebut hanya memberikan informasi yang ada dan hanya bersifat satu kali atau tidak dapat diulang. Dengan *internet*, informasi yang didapat tidak terbatas oleh waktu, dapat dibuka kapan saja saat kita membutuhkan suatu informasi.

Internet adalah metode untuk menghubungkan berbagai komputer dalam satu jaringan komputer global, melalui protokol yang disebut *Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP)*. Protokol adalah suatu petunjuk yang menunjukkan pekerjaan yang akan pengguna lakukan melalui *internet*. Pekerjaan itu bisa saja berbentuk mengakses situs *web*, melakukan *transfer file*, dan lain sebagainya. Protokol biasa dibayangkan seperti suatu bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi berbagai jenis komputer maupun sistem operasi yang terhubung di *internet* (Kadir, 2014).



b. Website

Website adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk mempublikasikan informasi berupa teks, gambar, dan program multimedia lainnya berupa animasi (gambar gerak, tulisan gerak), suara dan atau gabungan dari semua hal tersebut yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait antara satu halaman (*page*) dengan halaman lain yang sering disebut sebagai *hyperlink*.

Website biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain yang tempatnya berada di dalam *world wide web (www)* di *internet*. Sebuah halaman *web* adalah sebuah dokumen yang ditulis dalam format HTML yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang bisa menyampaikan informasi dari *server website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *web browser*. Semua publikasi dari *website* tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar.

Halaman dari *website* akan bisa diakses melalui sebuah URL yang biasa disebut sebagai *homepage*. URL ini mengatur halaman situs untuk menjadi sebuah hirarki. Sedangkan *hyperlink* yang ada dalam halaman tersebut mengatur para pengguna dan memberitahu mereka susunan keseluruhan dan bagaimana arus informasi berjalan.

Beberapa *website* membutuhkan subskripsi (data masukan) agar para pengguna dapat mengakses sebagian atau keseluruhan isi *web*

. Sebagai contoh adalah situs *djponline* yang digunakan untuk akses aplikasi *e-billing*.



c. Aplikasi Berbasis *Web*

Web merupakan salah satu sumber daya internet yang berkembang dengan pesat. Aplikasi berbasis *web* adalah sebuah aplikasi yang dapat diakses melalui internet atau internet, dan saat ini menjadi jumlah pemakaiannya menjadi lebih banyak dan luas.

Yang dimaksud dengan aplikasi berbasis *web* adalah aplikasi yang dijalankan melalui *browser*. Aplikasi seperti ini pertama kali dibangun hanya dengan menggunakan bahasa yang disebut dengan HTML (*HyperText Markup Language*) dan protokol yang digunakan bernama HTTP (*HyperText Transfer Protokol*). Pada perkembangan berikutnya, sejumlah skrip dan objek dikembangkan untuk memperluas kemampuan HTML.

Dengan mengembangkan kemampuan HTML, perubahan informasi dalam halaman-halaman *web* dapat ditangani melalui perubahan data, bukan melalui program. Sebagai implementasinya, aplikasi *web* dapat dikoneksikan ke *database*, dengan demikian perubahan informasi dapat dilakukan oleh operator terhadap pembaharuan data.

d. *E-Billing*

Di dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik, dijelaskan mengenai beberapa istilah:

- Pembayaran pajak secara elektronik, adalah pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik;
- Sistem elektronik, adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan,



mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik;

- Sistem *Billing* Direktorat Jenderal Pajak (DJP), adalah sistem elektronik yang dikelola oleh DJP dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode *Billing* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik;
- Kode *Billing*, adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem *Billing* DJP atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak;
- Aplikasi *Billing* DJP (*e-billing*), adalah bagian dari sistem *billing* DJP yang menyediakan antarmuka berupa aplikasi berbasis *web* bagi Wajib Pajak untuk menerbitkan Kode *Billing* dan dapat diakses melalui jaringan internet atau intranet.

Pada peraturan tersebut juga disebutkan bahwa transaksi pembayaran atau penyetoran pajak dapat dilakukan melalui:

- a. *Teller* Bank/Kantor Pos;
- b. Anjungan Tunai Mandiri (ATM);
- c. *Internet banking*;
- d. *Mobile banking*;
- e. Mesin *EDC*;
- f. Sarana lainnya



Aplikasi *billing* DJP (*e-billing*) sendiri secara resmi mulai digunakan untuk pembayaran atau penyetoran pajak di seluruh Indonesia sejak 1 Juli 2016, setelah sebelumnya diujicobakan terlebih dahulu kepada pembayar pajak yang termasuk dalam kategori pembayar pajak besar.

E-billing merupakan sebuah sistem yang dihadirkan untuk memudahkan proses pembayaran pajak. Sistem ini dinilai lebih sederhana dan menyesuaikan perkembangan jaman. *E-billing* berbeda dengan sistem sebelumnya, yaitu sistem manual, di mana pembayar pajak melakukan pembayaran pajak menggunakan media Surat Setoran Pajak (SSP).

Sistem pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*) merupakan sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola kode *billing* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik. Kode *billing* ini adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui *billing system* DJP atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak. Sedangkan yang disebut dengan *e-billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Dua tahapan utama dalam *e-billing* adalah pembuatan kode *billing* dan penyetoran pajak ke Kas Negara.

Untuk tahapan pembuatan kode *billing*, mulai bulan Januari 2020 hanya dapat dilakukan melalui lima saluran. Berikut ini adalah penjelasan untuk masing-masing saluran yang tersedia saat ini:



an DJP Online

Untuk dapat menggunakan layanan *e-billing* melalui laman DJP Online, pengguna harus memiliki akun DJP Online. Sebelum membuat akun, pengguna harus memiliki *e-FIN* yang bisa diperoleh dari kantor pajak tempat pembayar pajak terdaftar. Setelah memiliki *e-FIN*, pengguna dapat mengakses laman DJP Online untuk membuat akun. Berikut ini adalah tampilan laman pembuatan akun DJP Online

Gambar 2.3: Menu Pembuatan Akun DJPOnline
Sumber: *website* DJPOnline

Pada laman ini, pengguna perlu memasukkan NPWP, *e-FIN* yang telah diperoleh dari KPP terdaftar serta menuliskan kembali kode keamanan seperti yang tertera di layar. Kemudian klik pada tombol “Submit”, lalu akan diarahkan ke laman menu pengisian identitas selanjutnya. Berikut adalah tampilan laman selanjutnya:



DJP Online
Direct Tax Services

Registrasi

DJP Online E-Filing E-Billing E-Tracking

Petunjuk

1. Pastikan **Email** yang dimasukkan **valid** dan dapat digunakan untuk menerima pesan dari sistem ini.
2. Nomor **Handphone** yang dimasukkan hanya angka dan diawali dengan kode negara. Pastikan Nomor Handphone **valid** sebagai sarana komunikasi dengan Anda.
3. **Password** dibentuk **sendiri** dengan ketentuan minimal 8 karakter.
4. Masukkan password yang sama pada bagian **Konfirmasi Password**.

Registrasi dapat dilakukan berulang kali selama belum melakukan aktivasi.

Pendaftaran Pengguna DJP Online

Nama Wajib Pajak: AGUS HARTONO

Email*: subdipenyuluhan@gmail.com

Nomor Handphone*: 6285729099527
diawali dengan kode negara, misal: 6281XXXXXXXXXXXX

Password*: *****

Konfirmasi Password*: *****

[Kembali](#) [Simpan](#)

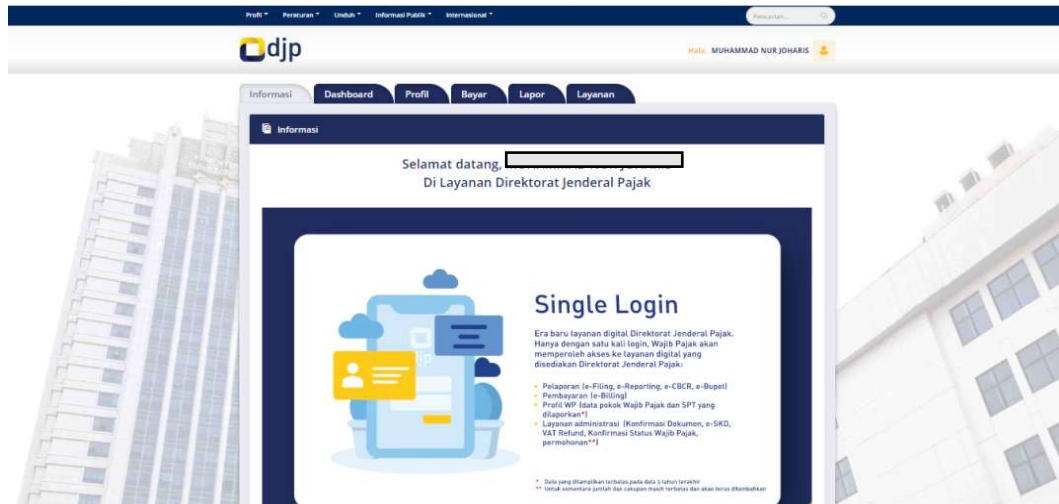
Contacts Related Sites Follow Us On

Gambar 2.4: Menu Pendaftaran Pengguna DJP Online
Sumber: google

Pada laman ini, pengguna hanya perlu mengisi kolom *email*, nomor *handphone*, *password*, dan konfirmasi *password*. Kemudian klik pada tombol “Simpan”. Selanjutnya, *link* aktivasi akun akan dikirimkan ke alamat *email* yang telah dimasukkan dalam isian sebelumnya.

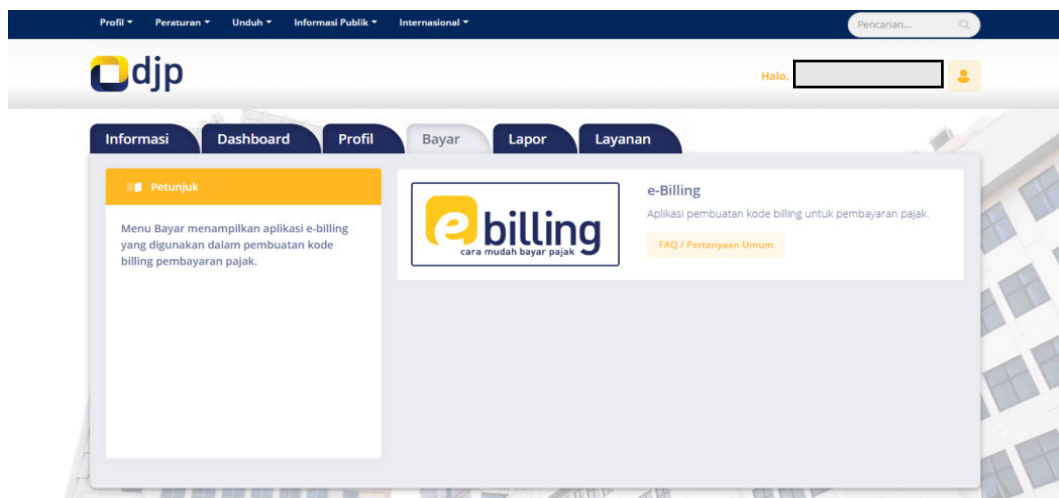
Setelah memiliki akun DJP Online, untuk dapat menggunakan layanan *e-billing*, hanya perlu *log in* ke laman DJP Online dengan akun dan *password* yang telah dibuat sebelumnya. Berikut adalah tampilan laman setelah melakukan *log in*:





Gambar 2.5: Halaman Muka DJP Online
Sumber: *website* DJP Online

Untuk melakukan pembuatan kode *billing*, pengguna hanya perlu meng-klik tombol “Bayar” yang terdapat pada bagian atas laman. Selanjutnya akan muncul tampilan sebagai berikut:



Gambar 2.6: Menu Bayar
Sumber: *website* DJP Online

Seperti informasi yang tertulis pada bagian kiri laman, Menu Bayar menampilkan aplikasi *e-billing* yang digunakan dalam pembuatan *e-billing* pembayaran pajak. Langkah selanjutnya adalah meng-klik “*e-billing*”, kemudian muncul tampilan berikut:




Gambar 2.7: Halaman Isian Surat Setoran Elektronik
Sumber: *website* DJP Online

Kolom NPWP, Nama, dan Alamat sudah otomatis terisi dan terkunci sehingga tidak dapat diubah oleh pengguna. Pengguna hanya perlu memilih isian untuk kolom Jenis Pajak, Jenis Setoran, Masa Pajak dan Tahun Pajak dengan meng-klik tanda panah yang ada di samping kolom. Sedangkan untuk kolom Jumlah Setor dan Uraian diisi sendiri oleh pengguna. Semua kolom wajib diisi, terkecuali kolom Uraian. Setelah itu klik tombol “Buat Kode Billing”, kemudian akan muncul kotak dialog seperti berikut ini:



Buat Kode Billing

Kode Keamanan 
 klik gambar untuk perbarui kode

Isikan Kode Keamanan

Batal Submit

Terbilang * Satu Rupiah

Uraian uraian (75 karakter)

Catatan : Apabila ada kesalahan dalam isian Kode Billing atau masa berlakunya berakhir, Kode Billing dapat dibuat kembali. Tanggung jawab isian Kode Billing ada pada Wajib Pajak yang namanya tercantum di datamnya.

Buat Kode Billing Kosongkan

2019 © Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia

Gambar 2.8: Kotak dialog pembuatan kode *billing*
 Sumber: *website* DJP Online

Pada kolom “Isikan Kode Keamanan”, pengguna harus menuliskan secara tepat Kode Keamanan seperti yang muncul pada kolom “Kode Keamanan”. Kemudian klik tombol “Submit”. Setelah itu, akan muncul tampilan kotak dialog “Ringkasan Surat Setoran Elektronik” seperti gambar di bawah ini:

Ringkasan Surat Setoran Elektronik

NPWP	<input type="text"/>	NOP	-
Nama	<input type="text"/>	Jumlah Setor	Rp. 1
Alamat	<input type="text"/>	Terbilang	Satu Rupiah
Jenis Pajak	411125	Uraian	-
Jenis Setoran	100	NPWP Penyetor	<input type="text"/>
Masa Pajak	07-07	Nama Penyetor	<input type="text"/>
Tahun Pajak	2020	Kode Billing	0242 3816 9005 053
Nomor Ketetapan	-	Masa Aktif Kode Billing	11/08/2020 19:35:00

Tutup Cetak

Tanggung jawab isian

Gambar 2.9: Ringkasan Surat Setoran Elektronik
 Sumber: *website* DJP Online



Pada ringkasan surat setoran elektronik ini sudah terdapat kode *billing* untuk digunakan melakukan penyetoran pajak. Kode *billing* terdiri dari 15 digit, dan memiliki masa berlaku selama 30 hari. Jika dalam waktu 30 hari Wajib Pajak belum juga menyetorkan pajaknya, maka pembayar pajak harus membuat ulang kode *billing*.

Surat setoran elektronik bisa dicetak, bisa juga tidak. Jika pembayar pajak ingin mencetak, maka pengguna meng-klik tombol “Cetak”, dan kemudian surat setoran elektronik akan terunduh ke dalam perangkat Wajib Pajak. Berikut ini adalah tampilan hasil cetakan ringkasan surat setoran elektronik:

KEMENTERIAN KEUANGAN R.I. DIREKTORAT JENDERAL PAJAK		CETAKAN KODE BILLING
NPWP	:	[REDACTED]
NAMA	:	[REDACTED]
ALAMAT	:	[REDACTED]
NOP	:	-
JENIS PAJAK	:	411125
JENIS SETORAN	:	100
MASA PAJAK	:	07-07
TAHUN PAJAK	:	2020
NOMOR KETETAPAN	:	-
JUMLAH SETOR	:	Rp.1
TERBILANG	:	Satu Rupiah
URAIAN	:	-
NPWP PENYETOR	:	[REDACTED]
NAMA PENYETOR	:	[REDACTED]
GUNAKAN KODE BILLING DI BAWAH INI UNTUK MELAKUKAN PEMBAYARAN.		
ID BILLING	:	0242 3816 9005 053
MASA AKTIF	:	11/08/2020 19:35:00
<small>Catatan : Apabila ada kesalahan dalam isian Kode Billing atau masa berlakunya berakhir, Kode Billing dapat dibuat kembali. Tanggung jawab isian Kode Billing ada pada Wajib Pajak yang namanya tercantum di dalamnya.</small>		

Gambar 2.10: Cetakan Surat Setoran Elektronik
Sumber: *website* DJP Online



Sedangkan untuk pengguna yang tidak ingin mencetak surat setoran elektronik, pengguna cukup mencatat kode *billing* yang muncul pada kotak dialog ringkasan surat setoran elektronik.

2. Bank/Pos Persepsi

Pembuatan kode *billing* oleh Bank/Pos Persepsi dapat dilakukan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Internet Banking*, *customer service* pada Bank Persepsi, dan *Teller* pada Kanto Pos Persepsi.

Untuk pembuatan kode *billing* di ATM, hanya dapat dilakukan di mesin ATM Bank Mandiri, Bank BNI. Selain itu, pembuatan kode *billing* melalui mesin ATM hanya terbatas untuk tujuh jenis pajak. Dan untuk layanan *internet banking*, hanya tersedia di 10 Bank, yaitu Citibank, Bank Bukopin, CIMB Niaga, Bank BRI, Bank Permata, BCA, Bank UOB, Maybank, Bank Danamon, dan Bank OCBS-NISP.

3. ASP (*Application Service Provider*)

Sampai tahun 2019, terdapat empat ASP yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan layanan *e-billing*. Empat ASP tersebut adalah:

- Online Pajak, yang dimiliki oleh PT. Achilles;
- Pajakku, dimiliki oleh PT. Mitra Pajakku;
- SoluTax, dimiliki oleh PT. Sarana Prima Telematika; serta
- Jurnal Consulting, dari PT Jurnal Consulting Indonesia.



4. Petugas Direktorat Jenderal Pajak

Pembuatan kode *billing* melalui petugas DJP terbagi menjadi dua, yaitu:

- Pembayar pajak dapat menghubungi layanan Kring Pajak di nomor 1500200. Pembuatan kode *billing* dengan layanan ini dilakukan dengan proses verifikasi data Wajib Pajak;
- Pembayar pajak bisa datang langsung ke petugas Tempat Pelayanan Terpadu atau layanan *helpdesk* di Kantor Pelayanan Pajak atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan. Beberapa Kantor Pelayanan Pajak juga memiliki inovasi dengan memberikan layanan pembuatan kode *billing* melalui layanan pesan singkat seperti *whatsapp* atau *telegram*. Dengan layanan tersebut, pembayar pajak tidak perlu datang ke Kantor untuk mendapatkan kode *billing*.

5. Laman Portal Penerimaan Negara

Untuk membuat kode *billing* menggunakan saluran ini, pembayar pajak dapat mengakses laman *Single Sign-On* Portal Penerimaan Negara dengan alamat <https://mpn.kemenkeu.go.id/>. Untuk menggunakan saluran ini, pengguna perlu memiliki akun MPN G3. Jika sudah memiliki akun, maka pengguna hanya perlu *log in* untuk melakukan pembuatan kode *billing*. Namun jika belum memiliki akun, pengguna harus terlebih dahulu membuat



Setelah mendapatkan kode *billing*, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan penyetoran pajak. Penyetoran pajak dilakukan secara langsung oleh pembayar pajak ke Kas Negara melalui Bank/Pos Persepsi. Seperti disebutkan dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik, untuk transaksi penyetoran pajak dapat dilakukan melalui *Teller* Bank/Kantor Pos, Anjungan Tunai Mandiri, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan Mesin *EDC*.

Untuk penyetoran melalui *teller* Bank/Pos Persepsi, biasanya dibutuhkan surat setoran elektronik yang telah dicetak. Hal itu dikarenakan pihak *teller* perlu memastikan bahwa data penyetoran telah benar, sehingga tidak akan terjadi kesalahan penyetoran. Sedangkan untuk penyetoran melalui ATM, *internet banking*, *mobile banking*, dan mesin *EDC* hanya membutuhkan 15 digit kode *billing* tanpa perlu cetakan surat setoran elektronik.

Setelah melakukan penyetoran pajak, maka pembayar pajak akan menerima bukti penyetoran berupa Bukti Penerimaan Negara. Untuk penyetoran pajak melalui *teller*, berikut adalah salah satu contoh Bukti Penerimaan Negara yang diterima:



BANK BTPN	BUKTI PENERIMAAN NEGARA Penerimaan Pajak	Kementerian Keuangan
Data Pembayaran:		
Tanggal dan Jam Bayar	: 06/07/2017 11:20:48	NTB/NTP : 1056700002YS
Tanggal Buku	: 06/07/2017	NTPN : 931C10T6AMILV0TD
Kode Cabang Bank	: 0567	STAN : 102731
Data Setoran:		
Kode Billing	: 117070500886412	
NPWP	: 00.000.000.0-053.000	
Nama Wajib Pajak	: Google APAC	
Alamat	: Jakarta, Jakarta Selatan	
Nomor Objek Pajak	: 000000000000000000	
Mata Anggaran	: 411211	
Jenis Setoran	: 102	
Masa Pajak	: 01012017	
Nomor Ketetapan	: 0000000000000000	
Jumlah Setoran	: Rp. 1.000	Mata Uang : IDR
Terbilang	: Seribu Rupiah	
This is a computer generated message and requires no signature Informasi ini hasil cetakan komputer dan tidak memerlukan tanda tangan		

Gambar 2.11: Bukti Penerimaan Negara
Sumber: <https://www.indonesiaconsult.com/>

Untuk penyetoran pajak melalui ATM, Bukti Penerimaan Negara berbentuk struk ATM seperti contoh di bawah ini:

```

***** BANK MANDIRI *****
TANGGAL    WAKTU    TERMINAL
08/09/12   19:44    S1AP0445

LOKASI     OPTIVA 500

NO. RECORD  855

MULTI PAYMENT
PAJAK
NPWP/NAMA  : 010611739406001/BANK M
NTB/MP     : 000003080992/08082012
SKP/AKUN   : 00000000000000/411112
JD BILLING : 01208000134251
NTPN/KJS   : 1007041109140807/100

ADMIN      : RP. 0.00
TOTAL      : RP. 1.00
STRUK INI ADALAH BUKTI
PEMBAYARAN YANG SAH

```

Gambar 2.12: Struk ATM sebagai Bukti Penerimaan Negara
Sumber: <https://www.kompasiana.com/>



Dan untuk penyetoran pajak melalui mesin *EDC*, tampilannya akan seperti contoh di bawah ini:



Gambar 2.13: Bukti Penerimaan Negara dari mesin *EDC*
Sumber: <https://docplayer.info/>

Bukti Penerimaan Negara yang diterima oleh pembayar pajak setelah menyetorkan pajak, dianggap sah jika di dalamnya terdapat Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN). Jadi ketika pembayar pajak sudah memiliki Bukti Penerimaan Negara yang di dalamnya tercantum NTPN, maka setoran yang dilakukan oleh pembayar pajak telah dianggap sah dan masuk ke dalam Kas Negara.

Transaksi pembayaran pajak secara *online* menggunakan aplikasi memerlukan langkah-langkah pembuatan kode *billing* dan lain-lain seperti yang telah dijelaskan di atas. Pembayaran pajak menggunakan *e-billing* ini diharapkan dapat memudahkan proses



pembayaran yang dilakukan oleh pembayar pajak, dibandingkan dengan pembayaran pajak menggunakan sistem manual yang memiliki langkah-langkah yang lebih panjang dan memakan waktu lebih lama.

2.3. Pajak dan Pembangunan Bangsa

a. Pengertian Pajak

Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2016) mendefinisikan pajak sebagai iuran masyarakat yang didasarkan pada aturan yang berlaku, dalam hal ini Undang-Undang, yang bersifat memaksa tanpa mendapatkan timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan dimanfaatkan untuk membiayai pengeluaran umum.

Pajak juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma yang ditetapkan secara umum) tanpa ada kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran (Waluyo, 2011).

Pajak didefinisikan oleh M. J. H. Smeets (dalam Agoes & Trisnawati, 2013) sebagai prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum yang dapat dipaksakan, tanpa memperoleh kontraprestasi yang dapat terlihat secara individu, dengan tujuan membiayai pengeluaran pemerintah.

Di dalam Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sttd Undang-Undang Nomor 16 Tahun

pajak sendiri diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang oleh Orang Pribadi atau badan yang bersifat memaksa



berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara.

b. Ciri-ciri Pajak

Dari beberapa definisi tentang pajak yang telah disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal bahwa pajak memiliki ciri-ciri:

- merupakan iuran rakyat kepada kas negara;
- merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa;
- berdasarkan undang-undang;
- tidak mendapatkan imbalan secara langsung; dan
- digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran negara dan pembangunan nasional.

c. Fungsi Pajak

Mardiasmo (2016) membagi fungsi pajak menjadi dua fungsi, yaitu:

- 1) Fungsi anggaran (*budgetair*), yaitu sebagai sumber pendanaan bagi pemerintah untuk membiayai pengeluarannya;
- 2) Fungsi pengaturan (*regulerend*), yaitu sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.



d. Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka terdapat syarat yang harus dipenuhi, yaitu:

- 1) Syarat Keadilan. Pemungutan pajak harus adil, pajak harus dikenakan secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing.
- 2) Syarat Yuridis. Pajak yang dipungut harus berdasarkan pada Undang-Undang. Hal ini dapat memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
- 3) Syarat Ekonomis. Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kegiatan perekonomian baik dalam hal produksi maupun perdagangan yang dapat menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat;
- 4) Syarat Finansial. Pemungutan pajak harus efisien, sehingga biaya pemungutan harus lebih rendah dari hasil pemungutan;
- 5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

e. Pengelompokan Pajak Berdasarkan Lembaga Pemungut

- Pajak Pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM);



- Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terbagi menjadi pajak Provinsi (contoh: pajak kendaraan bermotor) dan pajak Kabupaten/Kota (contoh: pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan)

f. Hambatan Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:10) hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi:

- 1) Perlawanan pasif, yaitu masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain karena: perkembangan intelektual dan moral masyarakat, sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat, sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.
- 2) Perlawanan aktif, meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak.

g. Manfaat Pajak Bagi Pembangunan Negara

Pembangunan Negara merupakan sebuah proses yang berlangsung secara berkelanjutan dan terus menerus dengan tujuan peningkatan kesejahteraan rakyat Negara tersebut. Dalam rangka merealisasikan tujuan tersebut, dibutuhkan perhatian terkait sumber penerimaan guna membiayai kegiatan pembangunan. Seperti sudah disampaikan sebelumnya bahwa 82% penerimaan negara kita berasal dari



Beberapa manfaat yang pajak bagi pembangunan negara adalah sebagai berikut:

- Di bidang pendidikan, seperti: adanya dana Bantuan Operasional Sekolah untuk siswa, beasiswa bagi siswa berprestasi, serta dana sertifikasi guru;
- Di bidang kesehatan, seperti: dana jaminan kesehatan sosial;
- Di bidang fasilitas umum dan infrastruktur, sebagai contoh: pembangunan jalan, jembatan, sekolah, dan rumah sakit;
- Di bidang pertahanan dan keamanan, contohnya: pembangunan bangunan keamanan, pembelian senjata, pembangunan perumahan bagi personel keamanan negara sampai dengan pembiayaan gaji personel keamanan negara;
- Penyediaan subsidi pangan dan bahan bakar minyak bagi masyarakat kurang mampu;
- Menjaga kelestarian lingkungan hidup dan budaya;
- Pengembangan alat transportasi massa, dan masih banyak lainnya.

h. Kendala Dalam Melakukan Pembayaran Pajak

Kendala dapat didefinisikan sebagai sebuah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Dalam hal ini, kendala yang menjadi kajian penelitian

adalah kendala yang terjadi dalam melakukan pembayaran pajak.

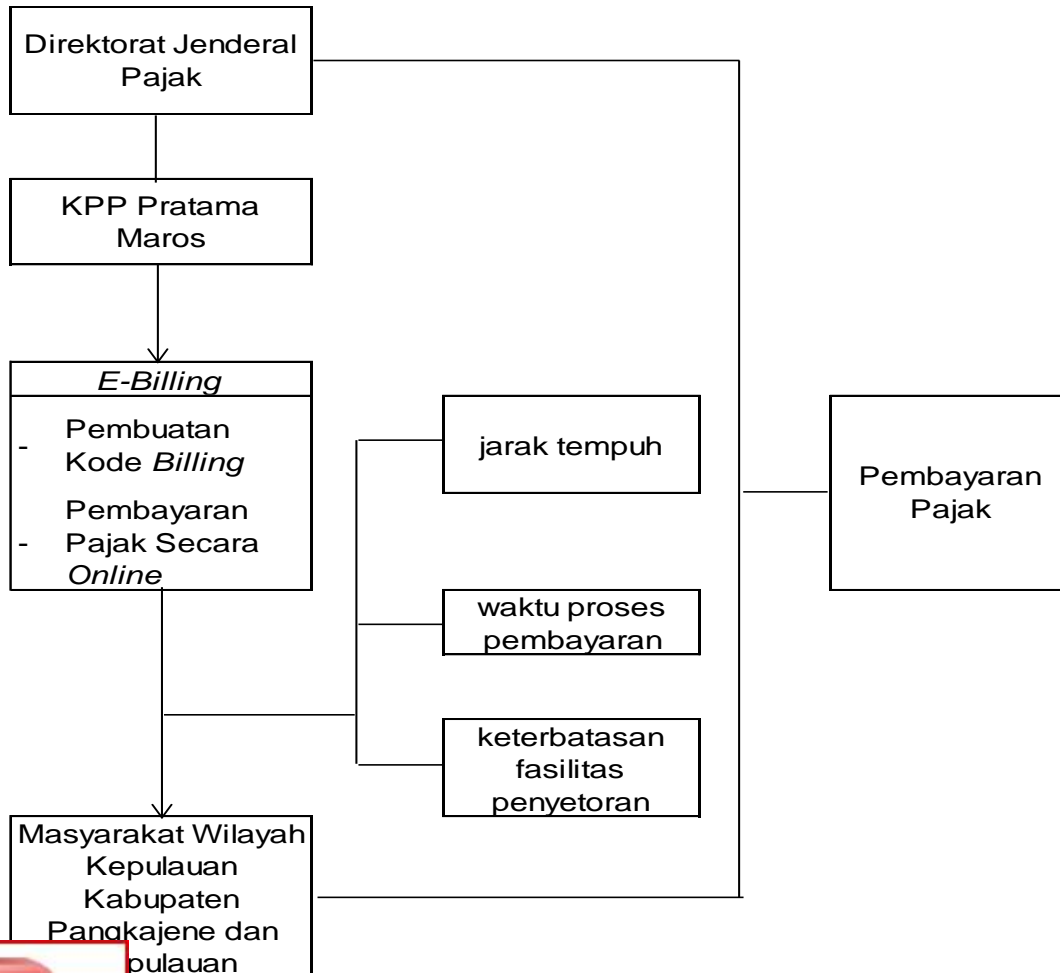
Kendala pembayaran pajak dapat diartikan sebagai hambatan yang menghambat proses pembayaran pajak yang dilihat dari faktor teknis.



Dalam penelitian ini, faktor teknis yang termasuk dalam kendala pembayaran pajak adalah jarak tempuh, waktu tempuh, dan ketersediaan fasilitas lokasi pembayaran.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pemaparan terkait latar belakang dan perumusan masalah di bab satu serta kerangka konseptual dan teoritis pada bab dua yang menjadi landasan awal peneliti melihat permasalahan dalam penelitian, maka dapat digambarkan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2. 3. Kerangka Pikir
Sumber: Olahan Peneliti

D. Definisi Konseptual

Untuk lebih memfokuskan penelitian, berikut adalah istilah yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Pajak: sejumlah pembayaran yang wajib dibayarkan oleh masyarakat kepada pemerintah. Pajak yang dimaksud dalam penelitian ini hanya pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat, melalui Direktorat Jenderal Pajak. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- b. Wajib Pajak: orang yang memiliki kewajiban dalam melakukan kewajiban perpajakan. Dalam penelitian ini, yang disebut sebagai Wajib Pajak adalah masyarakat di wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
- c. *E-Billing*: sistem aplikasi pembayaran pajak pusat secara *online*. Yang dimulai dari pembuatan kode *billing* sampai dengan proses penyetoran ke kas negara.
- d. Kendala Pembayaran Pajak: hambatan, rintangan, atau permasalahan yang dihadapi pada saat akan melakukan pembayaran pajak.
- e. Jarak Tempuh: jarak yang dibutuhkan untuk mencapai lokasi penyetoran pajak.
- f. Waktu Proses Pembayaran: waktu yang dibutuhkan untuk melakukan keseluruhan kegiatan pembayaran pajak. Mulai dari membuat surat penyetoran sampai dengan selesai melakukan pembayaran pajak.



- g. Fasilitas Lokasi Penyetoran: tempat melakukan penyetoran pajak yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat. Dalam hal ini adalah Bank atau Kantor Pos.

