

# **INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK SECARA ELEKTRONIK (E-BILLING) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN**

**Oleh: Indri Agustia  
Pembimbing : Abdul Sadad, S.Sos, M.Si**

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya km 12,5 Simpang Baru –Pekanbaru 28293  
TELP.(0761) 63277 / 23430

## **Abstract**

*Ease, speed, and accuracy in providing a service into service demands in the tax sector, as a concrete step to improve the service quality of the Tax Office Pratama Pekanbaru Charming to make an innovation service tax payment electronically or called e-Billing. However, based on field observations, researchers look at the implementation of this innovation is still a lot of taxpayers who do not understand its use because of the inability to use information technology.*

*The purpose of this research is to find out how innovation of tax service with e-Billing innovation and what factors influencing e-Billing innovation. Theoretical concept used by the researcher is innovation using five indicators that is Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, and Observability This research uses qualitative research method, with descriptive data assessment. In data collection, researchers used interview techniques, observation, documentation, and literature study.*

*The results of this study indicate that the innovation of tax payment with e-billing is done in the Office of Tax Service Pratama Pekanbaru Charming is optimal in accordance with the expected by the taxpayer. Factors affecting the innovation of tax payment with e-billing is the first human resources (apparatus) is the lack of employees in KPP Pratama Pekanbaru Charming, the second Taxpayers who still do not have the willingness to learn to use information technology and still lack understanding of the use of e-billing And the third means (network) Taxpayers are still reluctant to use their own facilities due to the absence of internet network or networking disorders often occur in the gadget so it is feared there will be an error when the data entry taxation.*

**Keywords: Service Innovation, e-Billing**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan transparansi, kemudahan, keamanan dalam pembayaran pajak, Direktur

Jendral pajak membuat suatu inovasi dalam bidang teknologi dari pembayaran pajak secara manual atau MPNG 1 (Modul Penerimaan negara Generasi Satu) yang diatur dalam UU No.28 Tahun 2007 beralih menjadi pembayaran pajak secara elektronik atau online yang disebut dengan *e-Billing* atau MPNG 2. Kebijakan ini dituangkan dalam peraturan Direktur Jendral Pajak No.PER-26/PJ/2014 tentang system pembayaran pajak secara elektronik yang disebut dengan *e-Billing*.

Berlandaskan dari peraturan tersebut, maka Kepala seksi humas wilayah DJP Riau dan kepulauan Riau Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru menghimbau agar masyarakat menggunakan system pembayaran pajak online atau *e-Billing* karena dianggap lebih mudah, cepat, dan aman.

Inovasi baru ini dibuat dengan tujuan untuk membantu memudahkan masyarakat wajib pajak di kota pekanbaru dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak dan juga dalam meningkatkan pendapatan atas pajak yang dapat membantu roda perekonomian Indonesia, adapun tujuan dibuatnya inovasi pembayaran pajak dengan *e-Billing*, yaitu :

1. Memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak
2. Pembayaran dapat dilakukan kapanpun (24 jam online) dan dimanapun
3. Menghindari terjadinya kesalahan transaksi seperti transaksi unmatched
4. Transaksi terjadi secara real-time sehingga data langsung tercatat

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*e-Billing*) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?
2. Apa saja factor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?

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

1. Tujuan dari penelitian ini adalah:
  - a. Untuk mengetahui inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru
  - b. Untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru.
2. Manfaat dari penelitian :
  - a. Secara teoritis
    - 1) Dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dan nantinya dapat di terapkan dalam dunia kerja sesungguhnya.
    - 2) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai suatu pedoman dan menjadi sumbangan pemikiran atau referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan

penelitian selanjutnya yang sama.

b. Secara Praktis .

Penelitian ini akan memberikan input dan sebagai perbaikan dalam manajemen Kantor Pelayanan Pajak sebagai bahan pertimbangan dalam rangka peningkatan inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-Billing*).

#### D. Konsep Teori

##### 1. Organisasi

Menurut **Bernard** dalam **Toha (2011:167)** menyatakan bahwa organisasi itu adalah suatu sistem kegiatan-kegiatan yang terkoordinasi secara sadar, atau suatu kekuatan dari dua manusia atau lebih. Menurut **Gibson** dalam **Winardi (2006:13)** menyatakan bahwa organisasi-organisasi merupakan entitas-entitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil tertentu yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara mandiri.

**Fathoni (2005:20)** menyatakan pada dasarnya organisasi memiliki ciri yang mendasar yakni adanya orang-orang dalam arti lebih dari satu orang. Adanya kerja sama, dan adanya tujuan. Menurut **Tampubolon (2004:12)** ada 4 (empat) persyaratan pokok untuk membuat sebuah organisasi :

1. Orang harus mempunyai atau tujuan mereka tidak memenuhi kebutuhannya sendiri.
2. Mereka harus memiliki sesuatu yang dapat disumbangkan kedalam organisasi.
3. Adanya suatu tempat dimana mereka bisa berkumpul dalam mencurahkan ide-ide dalam

pencapaian tujuan dari organisasi

4. Keterkaitan antara orang, sesuatu yang disumbangkan, dan tempat dimana organisasi ini akan dibentuk.

**Muchlas (2005:18)**

menyatakan organisasi merupakan wadah bersama, keuntungan bersama maksudnya organisasi membutuhkan orang dan orang juga membutuhkan organisasi. Organisasi dibentuk dan dipertahankan dalam prinsip untuk keuntungan bersama diantara para pelakunya, dimana manusia menggunakan organisasi sebagai alat atau sarana untuk mencapai kebutuhan individu, sedangkan organisasi membantu manusia untuk mencapai tujuan sasaran atau target organisasi.

##### 2. Inovasi

Menurut **Oslo** dalam **Zuhail (2013:58)** inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Adapun definisi inovasi menurut **Rogers** dalam **Suwarno(2008:9)** adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek, objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh **Elitan dan Anatan (2009:36)** sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru. Menurut **Said (2007:27)** inovasi adalah perubahan

yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkungan kerja yang lebih berdayaguna dengan mengintegrasikan sumberdaya social, sumberdaya pegawai dan sumberdaya kelembagaan.

**Damanpour** dalam **Suwarno (2008:16)** mengartikan inovasi organisasi sebagai gagasan atau perilaku baru dalam organisasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses, system struktur dan administrasi baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi. Selanjutnya **Samson** dalam **Elitan (2009:3)** menerangkan salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan lingkungan bisnis yaitu semakin dinamik dan hostile, sehingga sebuah organisasi harus bias mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi competitive.

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut . indikator inovasi yang dimaksud menurut **Rogers** dalam **Suwarno (2008:17)** antara lain sebagai berikut:

1. *Relative advantage* atau keunggulan relative sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compatibility* atau kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya.

Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sangat sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu lebih cepat.

3. *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi memawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk memuji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Menurut **Mulgan dan Albury** dalam **Muluk(2008:45)** keberhasilan inovasi merupakan kreasi implementasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, procedure dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi system yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan actor-aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*). Aspek penting lainnya dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung terhadap masyarakat dan lingkungan.

### 3. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna publik service yang berarti “berbagai aktivitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa” **Pamudji** dalam **Napitupulu (2007:165)** atau pelayanan umum **Soetopo** dalam **Napitupulu (2007:165)** yang diartikan sebagai “segala bentuk kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan lingkaran BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.”

**Sampara** dalam **Sinambela (2006:4)** menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan keputusan pelanggan.

Menurut **Subarsono** dalam **Dwiyanto (2005:141)** pelayanan publick didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, sertifikat dan lain-lain.

**Agung** dalam **Pasolong (2007:128)** mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Adapun menurut **Sadu** dalam **Hardianyah (2011:11)** pelayanan public didefinisikan sebagai pemberi jasa baik oleh pemerintah,

pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Standar pelayanan public menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang diajukan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public
- f. Kompetensi petugas  
pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### 4. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut **Currie** dalam **dhewanto (2014:114)** inovasi dalam

konteks sector public didefinisikan sebagai “penciptaan, dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan. Inovasi dalam pelayanan public dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik **setijanigrum (2009:83)**.

#### 5. E-Government

Efendy sofyan dalam **Azhari dan Idham (2002:25)** mengatakan bahwa hubungan interaktif antara pemerintah dan masyarakat hanya dapat dibangun dengan menerapkan teknologi informasi dan manajemen berbasis *e-Government*. Kemudian **Ahmadjayadi (2004:4)** Deputy Bidang Jaringan Kominfo, Kementerian Kominfo mengatakan bahwa sesungguhnya yang ditawarkan e-Government itu setidaknya ada tiga secara sederhana, yaitu:

1. Proses Otomatisasi, yakni; mengubah peran manusia dalam menjalankan proses yang meliputi menerima, menyimpan, processing, output dan mengirimkan informasi.
2. Proses Informasi, yakni; mendukung peran manusia dalam menjalankan proses informasi, misalnya mendukung arus proses pengambilan keputusan, komunikasi dan kualitas pelayanan.
3. Proses transformasi, yakni; membuat ICT baru untuk menjalankan proses informasi atau mendukung proses informasi, misalnya membuat metode baru dalam pelayanan public



## **A. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan **Sugiyono (2006:11)**

### **2. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan di Jalan Ring Road Arengka II (Jalan SM Amin). Alasan peneliti menjadikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sebagai lokus penelitian

### **3. Informan Penelitian**

Dalam memperoleh data dari informan menggunakan metode snowball sampling atau bola salju, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari pihak atau orang yang memang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti, dan apabila dalam proses pengumpulan data sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi, maka proses pengumpulan informasi dianggap sudah selesai.

Adapun informan dalam penelitian ini ialah :

- 1) Kepala Ekstensifikasi dan Penyuluhan
- 2) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
- 3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- 4) Waskon 1 (Satu)
- 5) Masyarakat (wajib pajak)

### **4. Jenis data dan sumber data**

Pada penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder yang dianggap penelitian mampu untuk mendukung penelitian ini.

#### **a. Data primer**

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang akan dianalisa dalam hasil penelitian nantinya melalui wawancara yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti tentang Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

#### **b. Data sekunder**

Merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data ini dapat diperoleh dari laporan-laporan penelitian terdahulu, jurnal, buku-buku, internet, media massa, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian yang menunjang kelengkapan data penelitian ini.

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan penulis untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini diperlukan keberadaan informan yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui :

#### **a. Wawancara**

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai..

#### **b. Observasi**

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada objek penelitian dan mencatat beberapa hal penting yang berhubungan dengan penelitian.

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan informasi atau dokumen melalui dengan menggunakan *camera handphone*, buku catatan kecil dan alat pendukung lainnya.

## 6. Analisis Data

a. Reduksi data

Merangkum data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi akan pada Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

b. Penyajian Data

Mendeskripsikan semua informasi yang didapat pada saat penelitian terkait Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*e-Billing*) kedalam teks dengan sebaik – baiknya sesuai dengan fakta tanpa adanya penambahan yang tidak sesuai.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila ditemukan bukti – bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Berdasarkan data tersebut barulah dapat ditarik kesimpulan akhir, mengenai Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

1. *Relative Advantage* (keunggulan relatif)

Keunggulan relatif menjadi tujuan utama dalam melakukan suatu inovasi, Keunggulan yang dimaksud ialah pemberian pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan akurat kepada pihak penerima layanan. Adapun keunggulan penggunaan *e-billing* dari penjelasan informan yang dipilih ketika wawancara ialah sebagai berikut :

*“...e-billing ini dibuat guna memberikan kemudahan untuk wajib pajak dalam pelaksanaan pembayaran pajak, karena wajib pajak tidak perlu repot-repot datang ke kantor pajak untuk mengambil SSP dan mengisi secara manual seperti sebelumnya, wajib pajak bisa melakukan pembayaran dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan smartphone atau laptop yang terhubung ke jaringan internet, atau bisa juga dengan mesin e-billing yang kami sediakan di kantor di lantai dasar”*(wawancara dengan Kepala Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Pekanbaru Tampan, Mei 2017)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pembayaran pajak dengan *e-billing* menjadi lebih cepat dan mudah sebab pada pelaksanaannya wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pengisian dokumen perpajakan di SSP (selip setoran pajak) seperti pembayaran



pajak dengan metode pembayaran sebelumnya karena wajib pajak hanya perlu membuat kode billing melalui situs <https://sse.pajak.go.id>

Sesuai dengan penjelasan informan bahwa inovasi ini terletak pada kemudahan dalam pelayanan dan penyederhanaan proses pembayaran pajak. Melalui laman intranet <https://billing-djp> pada komputer khusus di KPP/KP2KP wajib pajak dipersilahkan menggunakan computer khusus beserta printer atau yang familiar dikenal di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dengan mesin *e-Billing* untuk pembuatan kode billing secara mandiri di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) tanpa login dan gratis.

Berikut hasil kutipan wawancara dengan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan:

*“...lebih gampang e-billing, lebih praktis gak perlu ribet isi isi lagi saya cuma buat kode billing jika valid sudah bisa langsung melakukan pembayaran, ga kayak dulu isi SSP belum lagi antri dibank, sudah antri lama perekaman dari pihak bank nya mau berjam-jam tapi mbak kalau sekarang cuma bawa kode billing aja ke bank”*  
**(wawancara dengan Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, desember 2016)**

Mencermati wawancara diatas penulis menilai bahwa inovasi *e-billing* lebih memudahkan pihak wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dengan menyederhanakan alur

pembayaran yang tadinya harus ke kantor pajak ambil SSP setelah itu melakukan perekaman ke Bank atau Kantor Pos lalu ke kantor Pajak lagi untuk melakukan pelaporan namun sekarang hanya dengan membut kode billing langsung bisa melakukan pembayaran.

## 2. *Compability* (kesesuaian)

Indikator inovasi yang kedua adalah kesesuaian yang mana sebuah inovasi mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya, memberikan kesesuaian jalan keluar dari permasalahan yang ingin diperbaiki. selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Kesesuaian penggunaan *e-billing* ini diperoleh dari hasil wawancara bersama informan yang terpilih terkait kesesuaian *e-billing* dalam inovasi pelayanan pembayaran pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah sebagai berikut:

*“...wajib pajak semakin tahun semakin bertambah dan pegawai KPP nya tetap segitu dan tidak menggunakan teknologi informasi? tentunya ya kita tidak bisa menolong untuk memberikan pelayanan terbaik, karna kalau pakai hard copy mereka datang satu satu kesini mau berapa lama antri logikanya apakah kita akan menahan orang berlari untuk menunggu orang yang jalan kaki? Ya tidak seperti itu, orang yang jalan kaki harus ikut berlari agar tidak tertinggal itu maksudnya jadi*

*ayolah kita berlari bersama supaya makin cepet dan wp makin puas sama pelayanan kita”(wawancara dengan Kepala Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Pekanbaru Tampan, Mei 2017)*

Mencermati hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak ini diterapkan oleh pihak kantor pajak untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, dengan kondisi wajib pajak yang semakin meningkat disetiap tahunnya contohnya saja ada tahun ini wajib pajak terdaftar di kantor pajak meningkat pada tahun 2015 dari 148.284 WP meningkat pada tahun 2016 menjadi 160.014 WP apabila hal ini terjadi setiap tahunnya akan menjadi berita baik untuk negara tentunya bertambahnya WP dan ketaatan WP dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak akan menambah kas negara, namun dengan banyaknya jumlah WP yang harus diberikan pelayanan tidak akan efisien apabila pihak KPP masih memberikan pelayanan secara manual atau face to face kepada wajib pajak yang terus bertambah.

Tentunya dengan kondisi tersebut pelayanan yang diberikan tidak akan efektif, efisien dan memuaskan selain itu kondisi yang terjadi pada pihak Bank atau Kantor Pos dengan proses pelayanan yang lama dan antrian yang panjang maka tidak akan bisa melakukan atau memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan kepada wajib pajak.

Dengan inovasi *e-billing* ini diterapkan guna menyesuaikan kondisi WP yang semakin banyak dengan pelayanan yang seharusnya agar tidak terjadi lagi antrian panjang di KPP sebagaimana berdasarkan hasil wawancara yang dituturkan oleh informan terpilih sebagai berikut:

*“...yang saya harapkan bisa bayar pajak cepet ga antri antri kalau e-billing ya gitu enak nya bisa lebih cepet dan mudah, setelah buat kode billing saya bisa langsung bayar apalagi sekarang ga perlu ke Bank kalau udah punya ATM bisa langsung bayar melalui ATM”(wawancara dengan Wajib Pajak di KPP Pratama Januari, Mei 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengindikasikan inovasi pelayanan pembayaran pajak dengan *e-billing* yang dilakukan oleh KPP Pratama Pekanbaru Tampan sudah diterapkan untuk menyesuaikan harapan wajib pajak dimana wajib pajak menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah dalam melakukan pembayaran pajak sehingga tidak lagi mengalami antrian yang panjang.

### 3. *Complexity* (kerumitan)

Indikator inovasi yang ketiga ialah kerumitan, dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dimana sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang mudah dipahami dan digunakan oleh penerima inovasi. Semakin cepat inovasi dimengerti maka akan semakin cepat inovasi tersebut terealisasi, namun sebaliknya semakin sulit

inovasi itu dimengerti maka akan semakin lambat inovasi itu dapat direalisasi.

Karena *e-billing* merupakan inovasi baru dalam pembayaran pajak, sesuatu yang baru tentu memiliki kesulitan bagi beberapa pihak yang kurang memahami, adapun yang peneliti temui kesulitan yang dihadapi oleh pihak wajib pajak berdasarkan hasil kutipan wawancara dari informan terpilih ialah sebagai berikut:

*“...pada saat saya melakukan pembayaran pajak melalui e-billing dengan menggunakan mesin e-billing yang disediakan disini kemarin saya salah input data karna belum terlalu paham seperti apa mekanismenya, jadi saya lapor dan petugas bilang harus melakukan pemindah bukuan dan masa tunggu kurang lebih satu bulan baru bisa melakukan pembayaran ulang”*(wawancara dengan **Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, Januari 2017**)

Mencermati hasil wawancara diatas penulis menilai bahwa masih terdapat kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak pada saat melakukan entry dokumen perpajakan karena kurangnya pemahaman mekanisme pembayaran sehingga harus melakukan pemindahbukuan dengan masa tunggu kurang lebih satu bulan, di kantor pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan tercatat pada tahun 2016 ada 4.657 WP yang melakukan pemindahbukuan karena kesalahan transaksi atau entry dokumen perpajakan.

#### 4. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Indikator yang keempat yaitu kemungkinan untuk dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan, sehingga inovasi harus melewati fase uji coba. Dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai seksi ekstensifikasi dan penyuluhan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan untuk penerapan *e-billing* sudah di uji dan dilakukan sosialisasi, kelas pajak, dan operasi pasar sebagai upaya pemberian informasi kepada wajib pajak. Berikut hasil kutipan wawancara peneliti bersama informan yang dipilih:

*“...kalau untuk e-billing kami sudah melakukan uji coba mbak, sejak awal januari 2016 sampai pada akhir juni 2016 itu sudah dilaksanakan, sejak itu kami memulai tahap pemberian arahan dengan membuka kelas pajak untuk wajib pajak yang ingin konsultasi dan ingin tau lebih banyak mengenai e-billing, kami juga melakukan operasi pasar kejalan jalan dengan menyebarkan brosur e-billing dan memasang pamphlet e-billing di toko toko besar, lalu sosialisasi kepada bendahara atau pemegang kas”*(wawancara dengan **pegawai Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, Desember 2016**)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut diketahui bahwa inovasi *e-billing* sudah melewati fase

uji coba dan telah disosialisasikan kepada wajib pajak mengenai manfaat dan cara penggunaannya.

5. *Observability* (kemudahan diamati)

Indikator inovasi yang kelima ialah kemudahan diamati, dimana sebuah inovasi dinilai dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dapat dinilai manfaatnya dan respon kecepatan mempelajarinya. Berikut hasil wawancara dengan informan yang terpilih:

*“...kalau menurut kami e-billing tidak sulit untuk dipelajari dan diamati, karena hanya login buka situs <http://sse.pajak.go.id/> bagi yang punya smartphone sudah bisa bayar kapan pun dan dimana saja, sama seperti pesan tiket ditraveloka kita dapat kode booking sudah bisa langsung bayar apalagi zaman sekarang sudah banyak yang mengerti menggunakan gadget dan internet, yang ga mengerti harus belajar gak bisa buat juga bisa melalui layanan sms kami sediakan kita buat kode billingnya tapi jarang sih yang menggunakan itu” (wawancara dengan Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, Mei 2017)*

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa *e-billing* ini tidak memberikan kerumitan hanya saja menuntut wajib pajak untuk mau belajar menggunakan teknologi informasi.

**B. Faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Pembayaran**

**Pajak Secara Elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan**

1. Sumber Daya Manusia

Pegawai dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi, dan pengetahuan dalam menggunakan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta ketersediaannya untuk dapat focus memberi pendampingan kepada wajib pajak. berikut kutipan hasil wawancara dengan informan terpilih:

*“...kami kekurangan jumlah pegawai sementara jumlah wajib pajak semakin meningkat, jika dibandingkan dengan jepang jumlah wajib pajak mereka lebih sedikit dibanding kita, tetapi pegawai pajak nya lebih banyak dari kita sebenarnya itu yang hasurnya menjadi sorotan agar kami dapat menolong wp dalam memberi pelayanan terbaik”(wawancara dengan Kepala Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Pekanbaru Tampan, Mei 2017)*

Dari hasil kutipan diatas bahwa menjelaskan bahwa pihak KPP Pratama Pekanbaru Tampan tidak memiliki permasalahan terkait dengan pengetahuan dan kemampuan dalam berteknologi informasi hanya saja pihak KPP Pratama Pekanbaru Tampan kekurangan pegawai dalam pelaksanaan tugasnya sehingga untuk pemberian pendampingan tidak bisa terlalu difokuskan, karena kurangnya pegawai menyebabkan pegawai dari bidang lain melakukan tugas ganda yaitu ikut dalam melakukan sosialisasi

yang merupakan tugas dari pihak seksi ekstensifikasi dan penyuluhan dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau wajib pajak agar sosialisasi dapat tersampaikan dengan baik dan dapat mengatasi kurangnya jumlah tim sosialisasi hal tersebut mempengaruhi keberhasilan dari inovasi.

## 2. Wajib Pajak

Kemampuan, keahlian, dan sifat ingin belajar wajib pajak tentang teknologi informasi mempengaruhi inovasi, karena sifatnya yang baru dan bersifat teknologi membuat masyarakat masih bingung dalam penggunaannya. Berikut hasil wawancara dengan informan terpilih:

*“...kalau pakai gadget masalah jaringan itu saya ga ngerti takut aja tiba tiba lagi ngisi jaringan putus trus nanti harus ke kantor pajak nanya jadi saya pakai mesin e-billing yang di kantor pajak aja ada disitu pedomannya””(wawancara dengan wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, januari 2017)*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan masyarakat dan keberanian masyarakat dalam mencoba sesuatu yang baru mempengaruhi keberhasilan inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak dimana inovasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat diterima oleh pengadopsi yaitu wajib pajak.

## 3. Sarana (jaringan internet)

Dalam inovasi pelayanan pembayaran pajak dengan sistem *e-billing* ini dibutuhkannya koneksi

internet dari perangkat komputer atau gadget untuk dapat terhubung ke jaringan internet sehingga untuk dapat login kesitus *e-billing* harus terhubung ke jaringan internet. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak, berikut hasil kutipan wawancara:

*“pernah coba, tapi pada saat lagi jalan jaringannya lemah, jadi masuk kesitus udah error, jadi saya tunggu dua kali 24 jam untuk bisa buat kode billing lagi. (wawancara dengan wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, januari 2017 )*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa jaringan internet masih menjadi kendala wajib pajak untuk bisa melakukan pembayaran pajak dengan *e-billing* karena tidak semua wajib pajak yang memiliki gadget yang dapat terhubung ke jaringan internet.

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang mana telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

A. Pembayaran pajak dengan inovasi baru yaitu *e-billing* sudah berjalan dengan baik. hal ini dilihat dari lebih cepatnya proses pembayaran menggunakan *e-billing* dengan birokrasi yang lebih sederhana dibandingkan dengan kondisi birokrasi

sebelumnya serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi *e-billing* ini, namun diantara keberhasilan inovasi pelayanan *e-billing* ini penulis masih menemukan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi dan kurangnya minat dalam memanfaatkan sarana sendiri.

B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yaitu faktor sumber daya manusia:

a) Sumber Daya Manusia (Aparatur)

Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan inovasi. Keadaan di KPP Pratama Tampan jumlah pegawainya masih sedikit sehingga untuk memberi pendampingan tidak bisa difokuskan sementara wajib pajak masih memerlukan pendampingan dalam menggunakan mesin *e-Billing*.

b) Wajib Pajak

Kurangnya kemampuan dan kemauan wajib pajak untuk mempelajari sesuatu yang baru sedangkan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi mempengaruhi keberhasilan atau gagalnya inovasi, karena wajib pajak memiliki peran besar dalam melaksanakan inovasi.

c) Sarana (Jaringan Internet)

Tidak terkoneksi perangkat keras seperti computer, laptop, atau smartphone yang digunakan sebagai alat yang digunakan untuk melakukan pembayaran

pajak ke jaringan internet atau jaringan internet dalam gangguan, sementara untuk dapat melakukan pembayaran pajak dengan *e-billing* memerlukan jaringan internet karena sifat pembayaran pajaknya yang secara online. Untuk itu jaringan internet mempengaruhi keberhasilan terrealisasinya inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadjayadi, Cahyana. 2004. *Sistem Informasi Pemerintahan Abad-211*. Jakarta: Kominfo
- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Azhari dan Idham. 2002. *Good Governance dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: UGM Press
- Dewanto, Wawan. 2014. *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Metode Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Elitan, Lena, dan Anatan. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta
- Fathoni, Abdurrahmad. 2005. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Grafindo Persada



- Fontana, Avanti. 2011. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrajit, Richardus. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: ANDI
- Muchlas, Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang: UMM Press
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Kanisius
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Inovasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suaedi, Falih. 2010. *E-government sebagai sarana revitalisasi birokrasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susanto dan Masri. 2010. *60 Manajemen Gems: Applying Manajemen Wisdom In Life*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Tampubolon, P. Manahan. 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Toha, Miftah. 2011. *Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: PT Kencana
- Winardi, 2006. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Zuhal. 2013. *Gelombang Ekonomi Inovasi: kesiapan Indonesia berselancar di era ekonomi baru*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Skripsi:**  
Ilham. 2015: *Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD SAMSAT Kota Bukit Tinggi*. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Riau
- Peraturan Perundangan:**  
Peraturan Direktur Jendral Pajak No. PER-26/PJ/2014 tentang **system pembayaran pajak secara elektronik**