

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu akan bermanfaat jika judul penelitian yang digunakan sebagai bahan pertimbangan memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut hasil penelitian terdahulu yang disajikan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2.1 Maping Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Peneliti	Rumusan Masalah	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kevin Lintang, Lintje Kalangi dan Rudy Pusung (2017)	Analisis Penerapan <i>E-Faktur</i> pajak dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak untuk Pelaporan SPT Masa PPN pada KPP Pratama Manado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana penerapan <i>e-faktur</i> dalam rangka meningkatkan kepatuhan PKP untuk pelaporan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)? 2. Berapa banyak pengusaha kena pajak yang telah menggunakan <i>e-faktur</i>? 3. Berapa banyak PKP yang melaksanakan kewajiban mereka pada saat penerapan <i>e-faktur</i> dan sebelum <i>e-faktur</i> diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak? 	Penelitian Deskriptif	<p>Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan mengenai analisis penerapan e-faktur dalam upaya meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak untuk pelaporan SPT Masa PPN sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tingkat kepatuhan dalam hal jumlah pengusaha kena pajak yang telah menggunakan e-faktur, dimana pada 6 bulan pertama setelah e-faktur diterapkan sebanyak 1324 pengusaha kena pajak yang terdaftar di KPP Pratama Manado

					<p>telah menggunakan aplikasi e-faktur dari jumlah 1446 PKP pembuat faktur atau 91,56%, yang artinya dikategorikan dalam golongan efektif.</p> <p>b. Tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak sebelum penerapan e-faktur dalam hal pelaporan SPT Masa PPN pada KPP Pratama Manado, dimana tahun 2012-2015 rata-rata tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak yang melaporkan SPT Masa PPN sekitar 68,55%. Tahun 2014 menjadi tahun yang tingkat kepatuhannya paling tinggi yaitu dengan rasio 70,23%.</p> <p>c. Hasil pengukuran tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak yang menggunakan e-faktur dalam pelaporan SPT Masa PPN pada</p>
--	--	--	--	--	---

					KPP Pratama Manado, dimana dalam 6 bulan pertama sejak diterapkan e-faktur, tingkat kepatuhan dalam hal pelaporan SPT PPN dari pengusaha kena pajak yang menggunakan e-faktur adalah 74,62%. Nilai tersebut dikategorikan dalam golongan kurang efektif.
2.	Ayu Aditya Oktavya (2015)	Penerapan (<i>Electronic Government</i>) <i>E-Government</i> Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang	Bagaimana Penerapan <i>electronic government</i> (<i>e-government</i>) pada Kantor Pelayanan Pajak dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang?	Penelitian Deskriptif Kualitatif	Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan mengenai aspek penting penunjang keberhasilan <i>electronic government</i> (<i>e-government</i>) beberapa hal sebagai berikut: a. Dalam penerapan <i>electronic government</i> (<i>e-government</i>) partisipasi masyarakat kota Bontang masih kurang. b. Pada penempatan sumberdaya manusianya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

					<p>kota Bontang khususnya pada Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang menjabat sebagai pelaksana secara keseluruhan tidak disesuaikan dengan jurusan pendidikan yang dimiliki, hanya saja dalam bidang computer mereka dapat mengerti dan menguasai.</p> <p>c. Pada bidang infrastruktur sangat menunjang Seksi Pengolahan Data dan Informasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.</p> <p>d. Pada tahap dukungan pemerintah ini, pada umumnya sudah cukup baik hal tersebut terlihat dalam penyediaan dana yang dianggarkan untuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang. Namun dukungan pemerintah pusat yang secara</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>khusus untuk penerapan dan pengembangan <i>electronic government (e-government)</i> sendiri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama bukanlah prioritas utama.</p> <p>e. Kendala yang dihadapi di dalam pelaksanaan <i>electronic government (egovernment)</i> di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang ini ialah kurangnya sosialisasi yang intens mengenai e-government secara khusus sehingga membuat sikap masyarakat yang masih apatis dan tidak terbuka terhadap keterbukaan perubahan teknologi informasi dan komunikasi.</p>
3.	Ary Kurniawan, Fitrotun Niswah S.AP.,M.AP . (2015)	Penerapan E-Faktur Pajak terhadap Pengusaha Kena Pajak di Kota Surabaya (Studi Pada Kantor	Bagaimana penerapan E-Faktur Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya?	Penelitian Deskriptif Kualitatif	Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan mengenai penerapan Elektronik Faktur Pajak di Kantor

		Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya)			Pelayanan Pajak pratama Pratama Wonocolo Surabaya secara umum sudah berjalan dengan baik, meskipun di dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kekurangan. Berhasilnya pelaksanaan program tersebut juga di dukung dari adanya delapan (8) Elemen sukses manajemen proyek e-government dimana masing-masing elemen tersebut adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Political Environment</i>, b. <i>Leadership</i>, c. <i>Planning</i>, d. <i>Stakeholders</i>, e. <i>Transparency /Visibility</i>, f. <i>Budgets</i>, g. <i>Technology/T</i> eknologi, h. <i>Innovation/In</i> ovasi
4.	Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, Suryadi (2014)	Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi	1. Apakah <i>website</i> sebagai media <i>e-government</i> dapat meningkatkan pelayanan elektronik Pemerintah Daerah? 2. Bagaimanakah efektivitas yang	Penelitian Deskriptif Kualitatif	Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan mengenai Website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian

		Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)	ditimbulkan oleh media <i>e-government</i> dapat meningkatkan pelayanan elektronik Pemerintah Daerah?		informasi, namun sebagai media layanan elektronik (e-service) belum efektif, dengan faktor pendukung: makin berkembangnya teknologi informasi sehingga semakin mudah internet diakses, makin banyak masyarakat yang aktif dengan tingkat pendidikan yang lebih baik, sedangkan faktor penghambatnya: masyarakat yang sudah berumur dengan pendidikan rendah belum bisa menggunakan peranti elektronik, belum ada interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, dan belum digunakannya website Pemerintah Kabupaten Jombang sebagai <i>e-service</i> .
5.	Toni Heryana dan Sari Kartika Dewi (2013)	Pengaruh Penerapan <i>E-Government</i> Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur	1. Bagaimana Penerapan <i>e-Government</i> di Pemerintah Kabupaten Cianjur? 2. Bagaimana Gambaran Tata Kelola Pemerintah di	Penelitian Deskriptif Kualitatif	Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan mengenai pengaruh penerapan <i>e-government</i> terhadap pelaksanaan tata kelola pemerintah

			<p>Pemerintah Kabupaten Cianjur?</p> <p>3. Bagaimana Pengaruh Penerapan <i>e-Government</i> Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur.</p>	<p>di Kabupaten Cianjur dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.</p> <p>a. Penerapan <i>e-government</i> pada sebagian besar Dinas, Badan dan Kantor di Kabupaten Cianjur sudah baik. Demikian juga bila dilihat berdasarkan butir pernyataan, terlihat bahwa rata-rata skor tanggapan responden pada umumnya masuk dalam kategori baik, kecuali mengenai penggantian perangkat keras, ketelitian pola kerja pegawai dan penggunaan teknologi internet sebagai pendukung penerapan <i>e-government</i> yang termasuk dalam kategori sangat baik.</p> <p>b. Pelaksanaan tata kelola pemerintahan pada sebagian besar Dinas, Badan dan Kantor di Kabupaten Cianjur sudah sangat baik.</p>
--	--	--	--	--

					<p>Demikian juga bila dilihat berdasarkan butir pernyataan, terlihat bahwa rata-rata skor tanggapan responden pada sebagian butir pernyataan termasuk dalam kategori sangat baik. Sementara rata-rata skor tanggapan responden pada sebagian butir pernyataan lainnya termasuk dalam kategori baik.</p> <p>c. Penerapan <i>e-government</i> memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pelaksanaan tata kelola pemerintah di Kabupaten Cianjur, semakin baik penerapan <i>e-government</i> maka pelaksanaan tata kelola pemerintah juga akan semakin membaik. Melalui hasil pengujian terbukti bahwa penerapan <i>e-government</i> memiliki</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>pengaruh positif yang signifikan terhadap pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Penerapan <i>e-government</i> memberikan pengaruh sebesar 78,5% terhadap pelaksanaan tata kelola pemerintah di Kabupaten Cianjur.</p>
6.	Dwi Ayu Pranalina (2015)	Manajemen Electronic Government dalam Pelayanan Publik pada Pemerintah Kabupaten Kutai Barat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah Manajemen <i>Electronic Government</i> pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat? 2. Apakah yang menjadi faktor penghambat dan pendukung <i>Electronic Government</i> pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat? 	Penelitian Deskriptif Kualitatif	<p>Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan mengenai Manajemen <i>Electronic Government</i> pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Perencanaan telah dilakukan dari menetapkan tujuan direformasikan layanan perizinan manual ke layanan secara elektronik, dan menggunakan aplikasi SIMYANDU sebagai strategi dalam mencapai tujuan,

					<p>melakukan kerjasama dengan pihak swasta dalam bimbingan teknis dan pembuatan aplikasi. Tahapan pengorganisasian telah dilakukan dengan menetapkan struktur dan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing struktur dalam menjalankan <i>Electronic Government</i>.</p> <p>b. Dalam pelaksanaannya masih belum berjalan maksimal, dimana layanan masih sulit diakses, informasi tidak di <i>update</i>, operator sistem yang kurang <i>rensponsif</i>, dari 93 (sembilan Puluh dtiga) jenis izin hanya 16 jenis izin yang dapat diproses, dan tidak adanya layanan pembayaran secara online. Pada tahap pengawasannya hanya dilakukan</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>pengawasan namun tidak dilakukan evaluasi.</p> <p>c. Layanan <i>Electronic Governmet</i> pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Kutai Barat telah memasuki tingkat 3 yaitu pemantapan dimana aplikasi SIMYANDU ini telah menyediakan transaksi layanan publik, selain itu juga layanan ini telah menghubungkan 3 (tiga) tipe relasi <i>electronic government</i> yaitu <i>Government-to-citizens</i> (G-to-C), <i>Government-to-Bussiness</i> (G-to-B), dan <i>Government-to-Employees</i> (G-to-E).</p>
--	--	--	--	--	--

Sumber : Jurnal Penelitian Terdahulu

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Sinambela (2006:5) mendefinisikan “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Selanjutnya Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2013:128) mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

2.2.1.1 Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan pada pasal 2 Bab 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan :

“pengertian penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public. Adapun penyelenggara pelayanan publik meliputi:

1. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
2. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, koorporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan

dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah”.

2.2.1.2 Standar Pelayanan Publik

Menurut Pasal 21 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mengenai “komponen standar pelayanan publik meliputi :

- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan”.

2.2.2 Definisi *E-Government*

The World Bank Group mendefinisikan “*electronic government (e-Government)* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, Internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan”. Sedangkan menurut Pascual (2003), “*e-Government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman jasa atau pelayanan *government* untuk memberikan manfaat bagi masyarakat, pekerja dan *partner* bisnis”.

Inisiatif *Electronic Government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang :

“Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *Electronic Government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah”.

2.2.2.1 Model *E-Government*

Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah Volume II Tahun 2005, menyebutkan ada beberapa “model pelayanan *e-Government*, yaitu :

a. *Government to Citizen (G2C)*

Merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yang dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G2C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business (G2B)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi

banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to Government (G2G)*

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah, setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya”.

2.2.2.2 Jenis Pelayanan *E-Government*

Indrajit (2006:29) mengemukakan bahwa “jenis-jenis *Electronic Government (e-Government)* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu :

1. Publikasi

Merupakan sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat segera, langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

2. Interaksi

Pada kelas ini, komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa digunakan. *Pertama*, bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. *Kedua*, pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak.

3. Transaksi

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti kelas interaksi hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini jauh lebih rumit karena harus adanya sistem pengamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik”.

2.2.2.3 Indikator Elemen *E-Government*

“8 Indikator Elemen Sukses Manajemen *e-Government* menurut Indrajit (2002) meliputi :

- a. *Political Environment* yaitu kondisi dimana latar belakang program kebijakan itu dibuat.
- b. *Leadership* yaitu peranan dari pimpinan.

- c. *Planning* yaitu proses persiapan dan perencanaan dari awal pelaksanaan program.
- d. *Stakeholders* yaitu pihak-pihak yang berkepentingan secara langsung maupun tak langsung dalam pelaksanaan.
- e. *Tranparancy/visibility* yaitu ketersediaan informasi untuk *Stakeholder* dalam pelaksanaan program.
- f. *Budgets* yaitu anggaran yang dikeluarkan dalam pelaksanaan program.
- g. *Technology* yaitu infrastruktur yang digunakan dalam pelaksanaan program.
- h. *Innovation* yaitu kemampuan dari para aparat yang terlibat dalam pengelolaan program tersebut”.

2.2.2.4 Sasaran Pengembangan *E-Government*

Menurut InPres No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yaitu “sasaran pengembangan *e-Government* diantaranya :

- a. Perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi dan informasi ke seluruh wilayah negara pada tingkat harga yang dapat terjangkau oleh masyarakat, dengan sejauh mungkin melibatkan partisipasi dunia usaha.
- b. Pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah terkait, sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah, sasaran ini akan diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik secara *online*.
- c. Pembentukan jaringan organisasi pendukung (*back office*) yang menjembatani portal-portal informasi dan pelayanan publik tersebut di atas dengan situs dan sistem pengolahan informasi yang terkait pada sistem manajemen dan proses kerja di instansi yang berkepentingan. Sasaran ini mencakup pengembangan kebijakan pemanfaatan dan pertukaran informasi antar instansi pemerintah pusat dan daerah.
- d. Pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standarisasi dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi antar organisasi di atas”.

2.2.2.5 Manfaat *E-Government*

Menurut Indrajit (2006:5), “manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya *e-Government* bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri)

terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis”.

2.2.3 Definisi Teknologi Informasi

Definisi Teknologi Informasi menurut Martin (1999) adalah “teknologi yang tidak hanya pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarkan informasi”.

2.2.3.1 Peranan Teknologi Informasi

Menurut Abdul Kadir (2014:15) mengemukakan bahwa “teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan sebagai berikut :

- a. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
- b. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- c. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan – perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses”.

2.2.3.2 Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2009:17), “tujuan dari teknologi informasi sebagai berikut :

- a. Untuk memecahkan masalah.
- b. Untuk membuka kreativitas.

- c. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan”.

Menurut Sutarman (2009:18), juga mengemukakan “6 (enam) fungsi dari teknologi informasi sebagai berikut :

- a. Menangkap (*Capture*)
- b. Mengolah (*Processing*)
- c. Menghasilkan (*Generating*)
- d. Menyimpan (*Storage*)
- e. Mencari kembali (*Retrival*)
- f. Transmisi (*Transmission*).”

2.2.4 Definisi *E-Faktur*

E-Faktur (faktur pajak berbentuk elektronik) adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER/41/PJ/2015 Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online. Pemberlakuan *e-Faktur* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya faktur pajak.

Sebelum dapat mengaktifkan aplikasi *e-Faktur*, PKP meminta sertifikat elektronik dan harus datang sendiri (tidak boleh dikuasakan) ke KPP setempat dengan membawa persyaratan:

1. Foto Copy KTP direktur dengan menunjukkan asli.
2. Foto Copy Kartu Keluarga direktur dengan menunjukkan asli.
3. Foto Copy SPT Tahunan perusahaan dan bukti laporan.
4. Foto direktur 4 x 6 dalam CD. Setelah syarat terpenuhi dan PKP datang sendiri untuk proses pengajuan aplikasi *e-Faktur* dari KPP.

“Pemberlakuan *e-Faktur* dilakukan secara bertahap sejak 1 juli 2014 kepada PKP tertentu. PKP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jawa dan Bali wajib menggunakan *e-Faktur* per 1 juli 2015. Sedangkan pemberlakuan *e-Faktur* secara nasional serentak 1 juli 2016. PKP yang sudah wajib *e-Faktur*, tetapi tidak menggunakannya secara hukum dianggap tidak membuat faktur pajak sehingga akan dikenakan sanksi pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, 2016)”.

2.2.4.1 Dasar Hukum *E-Faktur*

Dasar hukum dalam pembuatan Faktur Pajak Elektronik, antara lain :

1. UU PPN : Pasal 13 (8) UU PPN (Tata Cara Pembuatan Faktur Pajak diatur dengan atau berdasarkan PMK).
2. PMK : Pasal 19 PMK 151/PMK.03/2013 (Tata Cara Pembuatan Faktur Pajak elektronik telah lanjut diatur dengan Perdirjen).
3. PERDIRJEN : Perdirjen No. PER-26/PJ/2017 Perubahan Perdirjen No. PER-16/PJ/2014 (Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik).
4. KEPDIRJEN : Kepdirjen No. KEP-136/PJ/2014 (Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik).

2.2.4.2 Tata Cara Pembuatan dan Penggunaan *E-Faktur*

Faktur pajak elektronik akan memudahkan para PKP baik pada saat pembuatan faktur maupun pada saat pelaporan. Peraturan DJP nomor PER-16/PJ/2014 mengatur tata cara pembuatan faktor pajak elektronik. Berikut adalah pasal penting yang dikutip dari PERDIRJEN tersebut. Faktur Pajak berbentuk elektronik, yang selanjutnya disebut *e-Faktur* adalah Faktur Pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan disediakan oleh DJP. *e-Faktur* wajib dibuat oleh PKP pada:

1. Saat penyerahan Barang Kena Pajak (BKP)
2. Saat penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP)
3. Saat penerimaan pembayaran dalam hal penerimaan pembayaran terjadi sebelum penyerahan BKP dan/atau sebelum penyerahan JKP
4. Saat penerimaan pembayaran termin dalam hal penyerahan sebagian tahap pekerjaan
5. Saat lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan tersendiri.

E-Faktur harus mencantumkan keterangan tentang penyerahan BKP dan penyerahan Jasa Kena Pajak yang paling sedikit memuat :

1. Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang menyerahkan BKP/JKP
2. Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pembeli BKP atau penerima JKP

3. Jenis barang atau jasa, jumlah Harga Jual atau Penggantian, dan potongan harga
4. PPN yang dipungut
5. PPnBM yang dipungut
6. Kode, nomor seri, dan tanggal pembuatan Faktur Pajak
7. Nama dan tanda tangan elektronik yang berhak menandatangani Faktur Pajak.

Berdasarkan SE-20/PJ/2014 tentang Tata Cara Permohonan Kode Aktivasi dan *Password*, Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak dan Sertifikat Elektronik, serta Permintaan, Pengembalian dan Pengawasan Nomor Seri Faktur Pajak beserta perubahannya, “sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikat elektronik”.

Tata cara dalam pembuatan dan penggunaan *e-Faktur* tersebut diuraikan sebagai berikut :

1. Melakukan Registrasi Aplikasi *e-Faktur*

Untuk pertama kali dalam penggunaan aplikasi *e-Faktur* harus dilakukan aktivasi/registrasi, dengan syarat harus sudah mempunyai Sertifikat Elektronik dan terkoneksi ke internet. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

- a. Klik file yang bernama ETaxInvoice.
- b. Lakukan koneksi ke database aplikasi *e-Faktur* dengan memilih Lokal Database, lalu klik tombol *Connect*. Pada saat dijalankan pertama kali, akan tampil form *Register ETaxInvoice*.
- c. Masukkan NPWP dengan benar.
- d. Klik tombol *Open* pada Sertifikat *User*. Pilih file Sertifikat Digital kemudian klik *Open* maka akan tampil form *Passphrase Certificate*.
- e. Isi *Passphrase* dengan benar. *Passphrase* adalah *password*/kode yang dimasukan PKP pada saat meminta Sertifikat Digital ke KPP. Lalu klik Ok.
- f. Isi Kode Aktivasi dengan kode aktivasi yang PKP gunakan untuk meminta Nomor Seri Faktur Pajak.

- g. Klik *Register* maka user akan diminta untuk memasukan *Captcha* dan *Password*.
- h. Klik tombol *Submit*.
- i. Jika Kode Aktivasi, *Captcha* dan *Password* yang dimasukan benar akan tampil notifikasi Registrasi *User* Sukses. Klik tombol Ok.

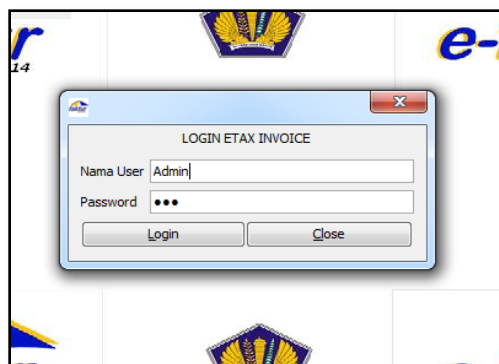
2. Mendaftarkan Satu User sebagai SuperAdmin Aplikasi

Yang perlu diperhatikan dalam mendaftarkan *user* yang akan digunakan sebagai SuperAdmin adalah pengguna tidak boleh lupa dengan Nama *User* dan *Password* SuperAdmin ini. Langkah-langkah mendaftarkan SuperAdmin sebagai berikut :

- a. Masukan Nama *User*, Masukan Nama Lengkap yang akan melakukan penandatanganan faktur sesuai dengan aturan Perpajakan dan masukan *Password*.
- b. Klik tombol Daftarkan *User*.
- c. Lalu akan muncul notifikasi Registrasi *User* Sukses. Klik tombol Ok.

3. Setelah registrasi dan pendaftaran *user* sebagai SuperAdmin selesai maka pengguna akan dibawa ke halaman Login ETaxInvoice.

Gambar 2.1 Tampilan Login ETaxInvoice



Sumber: <http://www.nbcdns.com>

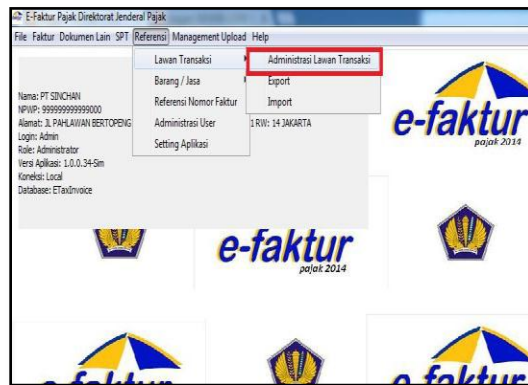
- a. Masukan Nama *User* dan *Password*.
- b. Klik Login.

4. Setelah berhasil *login* langkah selanjutnya yaitu menambahkan lawan transaksi

Langkah dalam memasukan lawan transaksi adalah :

- a. Klik menu Referensi. Cari menu lawan transaksi
- b. Klik Administrasi lawan transaksi.

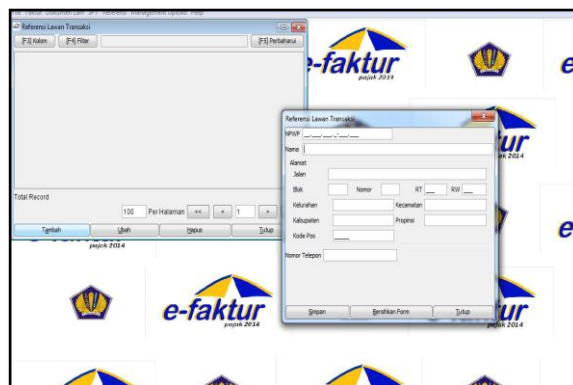
Gambar 2.2 Menu Menambahkan Administrasi Lawan Transaksi



Sumber: <http://www.nbcdns.com>

- c. Untuk menambahkan Klik tombol Tambah. Selanjutnya akan muncul tampilan untuk memasukan data-data dari lawan transaksi seperti di bawah ini:

Gambar 2.3 Memasukkan Lawan Transaksi



Sumber: <http://www.nbcdns.com>

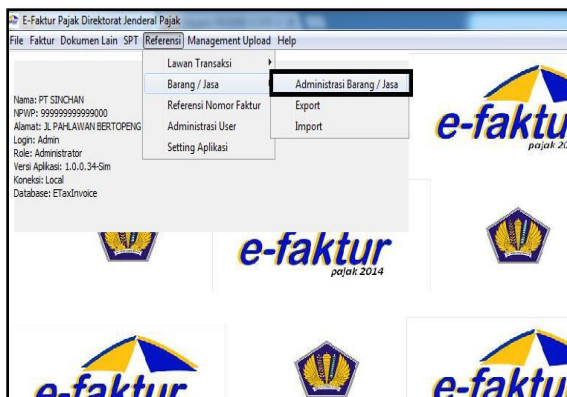
- d. Setelah berhasil memasukkan data dari lawan transaksi, maka data tersebut akan muncul pada form lawan transaksi, untuk menampilkan nya dapat menekan tombol Perbaharui yang ada pada halaman tersebut.

5. Menambahkan Barang atau Jasa

Pada menu berikut ini di minta untuk menambahkan barang atau jasa yang dimiliki. Kegunaan dari menu ini adalah agar dapat memasukkan barang atau jasa yang di pergunakan pada transaksi yang kena pajak. Cara menambahkannya sama dengan cara kita menambahkan lawan transaksi, yakni sebagai berikut :

- a. Klik menu Referensi. Cari menu lawan transaksi
- b. Klik Administrasi Barang atau Jasa.

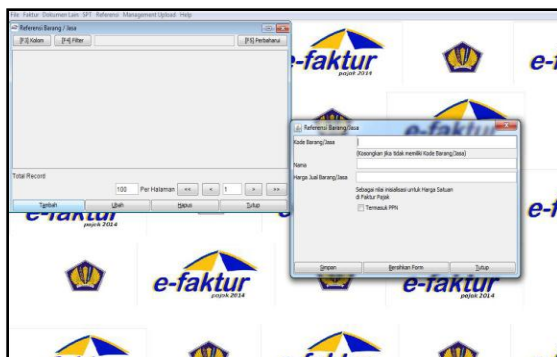
Gambar 2.4 Menambahkan Administrasi Barang atau Jasa



Sumber: <http://www.nbcdns.com>

- c. Klik tombol Tambah pada menu dibawah ini untuk menambahkan barang atau jasa.

Gambar 2.5 Memasukkan Barang atau Jasa



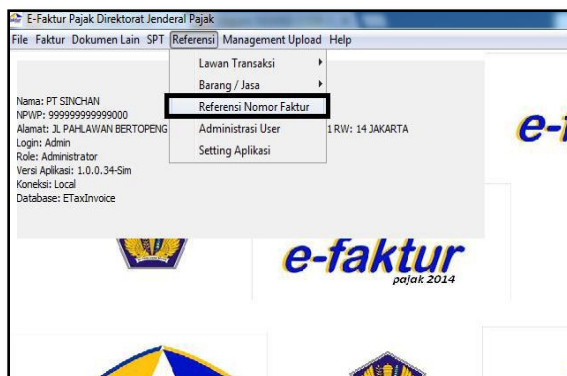
Sumber: <http://www.nbcdns.com>

- d. Pada kode barang dapat dibiarkan kosong hal ini jika barang yang dijual memiliki harga yang fluktuatif atau naik turun. Jika sudah mengisi form yang ada pada menu tersebut maka dapat menyimpan nya dan menekan tombol Perbarui untuk melihat data yang telah kita masukkan ke form tersebut.

6. Menambahkan Nomor Faktur

Dalam pembuatan faktur akan diminta untuk memasukkan nomor faktur yang dimiliki. Pada aplikasi ini, untuk menambahkan nomor faktur dapat menekan tombol referensi-referensi nomor faktur, atau dapat melihat gambar dibawah ini untuk dapat memasukkan nomor faktur yang dimiliki :

Gambar 2.6 Menu Range Nomor Faktur



Sumber: <http://www.nbcdns.com>

7. Membuat *e*-Faktur Pajak Keluaran

Setelah melakukan pengisian-pengisian sebelumnya, selanjutnya dapat membuat *e*-faktur itu sendiri, untuk membuat *e*-faktur tersebut dapat masuk dengan langkah-langkah berikut ini :

- a. Klik menu Faktur, lalu cari menu Pajak keluaran
- b. Klik Administrasi faktur. Atau dapat mengikuti gambar berikut ini :

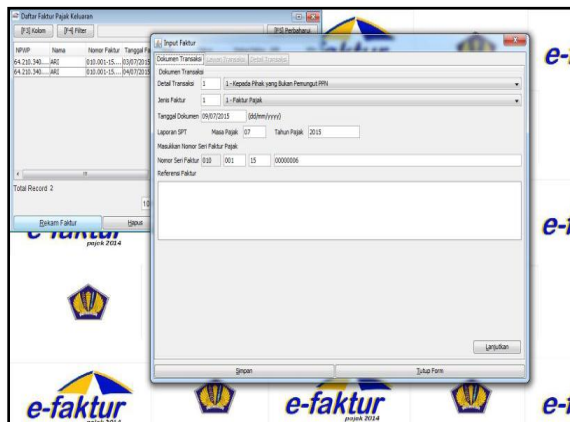
Gambar 2.7 Menu Administrasi Faktur



Sumber: <http://www.nbcdns.com>

- c. Selanjutnya akan tampil form dimana dapat melakukan pembuatan faktur tersebut, untuk membuat *e*-faktur dapat menekan tombol Rekam Faktur maka akan muncul halaman pembuatan faktur seperti gambar berikut ini :

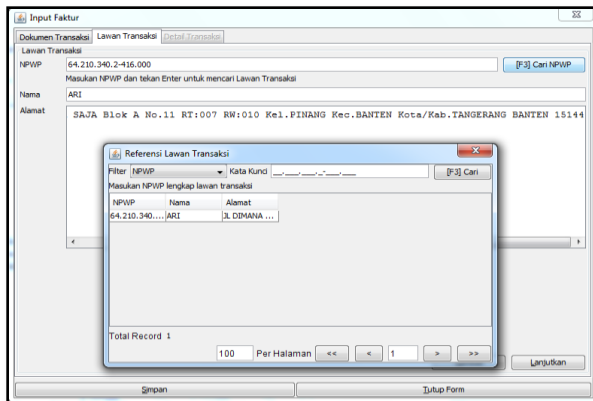
Gambar 2.8 Menu Rekam Faktur



Sumber: <http://www.nbcdns.com>

- d. Pada form Referensi faktur diisi jika transaksi yang dipergunakan menggunakan mata uang asing, jika tidak mempergunakan mata uang asing untuk transaksi maka tidak perlu mengisi form tersebut. Jika sudah dapat menekan tombol Lanjutkan untuk memproses tahap selanjutnya.
- e. Pada tahap ini akan diminta untuk memasukkan data dari lawan transaksi, jika lawan transaksi telah dimasukkan pada tahap awal jadi lawan transaksi tersebut dapat dicari dengan menekan tombol Cari NPWP. Pada halaman berikutnya dapat memilih cara untuk menemukan lawan transaksi, yaitu dengan menekan tanda kebawah pada NPWP dan memilih untuk mencari nama atau nomor NPWP dari lawan transaksi, selanjutnya masukkan NPWP sebagai kata kunci atau Nama lawan transaksi untuk menemukan lawan transaksi. Jika sudah mengetikkan NPWP atau Nama dari lawan transaksi, dapat menekan tombol Cari Untuk menemukan lawan transaksi.

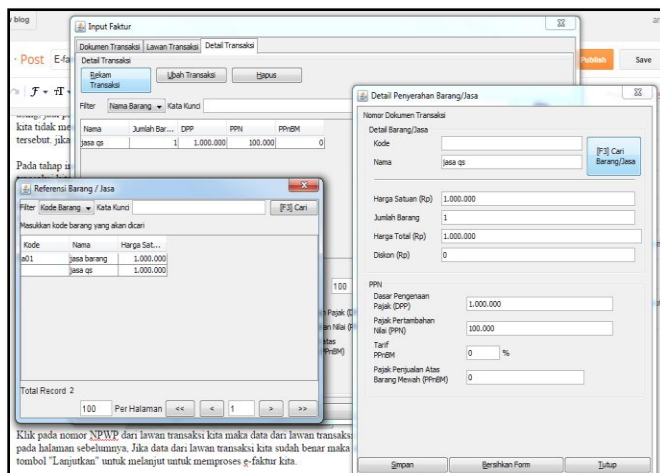
Gambar 2.9 Referensi Nomor Faktur



Sumber: <http://www.nbcdns.com>

- f. Klik pada nomor NPWP dari lawan transaksi maka data dari lawan transaksi akan muncul pada halaman sebelumnya, Jika data dari lawan transaksi sudah benar maka dapat menekan tombol Lanjutkan untuk melanjutkan untuk memproses e-faktur.
- g. Pada tahap selanjutnya diminta untuk memasukkan barang atau jasa yang dijual kepada lawan transaksi, untuk mencari barang atau jasa dapat menekan tombol Rekam Transaksi.

Gambar 2.10 Memasukkan Barang atau Jasa



Sumber: <http://www.nbcdns.com>

- h. Tahap selanjutnya memasukkan barang atau jasa beserta jumlah yang ditransaksikan, untuk mengambil nama barang atau jasa yang ditransaksikan dapat menekan tombol Cari Barang/Jasa dan barang atau jasa tersebut dapat dicari berdasarkan nama atau kode barang seperti halnya pada nama lawan transaksi. Jika sudah menemukan barang/jasa yang ditransaksikan dapat menekan pada nama barang atau jasa tersebut lalu memasukkan jumlah transaksi dan menekan tombol Simpan. Jika sudah yakin bahwa jumlah barang atau jasa tersebut benar tekan tombol Simpan untuk menyimpan transaksi tersebut.

Gambar 2.11 Menu Menyimpan Faktur

Nama	Jumlah Sar...	DPP	PPN	PPhBM
jasa ds	1	1.000.000	100.000	0
jasa barang	1	1.000.000	100.000	0

Sumber: <http://www.nbcdns.com>

- i. Selanjutnya melakukan proses *upload* faktur pajak tersebut. Untuk meng-*upload* faktur yang sudah dibuat, pilih faktur yang akan di-*upload* dengan menekan pada faktur yang sudah dibuat.


Gambar 2.12 Upload Faktur Pajak Keluaran

No	Nama	Nomor Faktur	Tanggal Faktur	Masa Tahun	Status Faktur	DPP	PPN	Prd	Status Kel.	Tanggal K.	Keterangan	Perencana	Referensi	User Input	Tanggal K.	User Peng...
14.12.142	ABC	012.001-01	20170115	7	2113Batal	1.000.000	200.000		Ekspansi S...	20170115		ABC		ABC	14072015	ABC
14.12.142	ABC	012.001-01	20170115	7	2113Batal	1.000.000	200.000		Ekspansi S...	20170115		ABC		ABC	14072015	ABC
14.12.142	ABC	012.001-01	20170115	7	2113Batal	1.000.000	200.000		Ekspansi S...	20170115		ABC		ABC	14072015	ABC

Sumber: <http://www.nbcdns.com>

- j. Untuk melihat faktur yang sudah dibuat dapat melihatnya dengan menekan tombol *Preview* dan apabila telah yakin bahwa faktur yang dibuat telah benar maka selanjutnya dapat menekan tombol *Upload* untuk meng-*upload faktur yang telah* dibuat. Jika status *approval* telah sukses maka kita dapat menekan tombol *PDF* untuk melakukan pencetakan *e-faktur* tersebut. Faktur Pajak Elektronik setelah dicetak akan menghasilkan bentuk seperti di bawah ini :

Gambar 2.13 Faktur Pajak Elektronik

Faktur Pajak		
Kode dan Nomor Seri Faktur Pajak : 010 001-14.68549868		
Pengusaha Kena Pajak		
Nama : PENTA VALENT Alamat : Jl. KEDOYA RAYA NO. 33 JAKARTA BARAT NPWP : 01.305.436.6-056.000		
Pembeli Barang Kena Pajak / Penerima Jasa Kena Pajak		
Nama : APT CENTRA MEDIKA Alamat : JL. DAAN MOGOT NO.296 KEL. SUKARASA, TANGERANG-BANTEN NPWP : 09.200.968.7-416.000		
No.	Nama Barang Kena Pajak / Jasa Kena Pajak	Harga Jual/Penggantian/Uang Muka/Termin
1	L F X 0 6 M L @ 5'S MINIDOSE Rp 69.000 x 10 Potongan Harga : Rp. 34.500	690.000,00
Harga Jual / Penggantian		690.000,00
Dikurangi Potongan Harga		34.500,00
Dikurangi Uang Muka		
Dasar Pengenaan Pajak		655.500,00
PPN = 10% x Dasar Pengenaan Pajak		65.550,00
Total PPnBM (Pajak Penjualan Barang Mewah)		0,00
<small>Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Direktorat Jenderal Pajak mengatur bahwa Faktur Pajak ini telah diandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan basah pada Faktur Pajak ini.</small>		
		JAKARTA BARAT, 01 Juli 2014
		ANIS SYARIF USMAN
<small>PERSEKUTUAN CREDITFINA SENTRAL PILAJI Faktur Pajak ini tidak dibenarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan akan dikenakan penalti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</small>		
		1 dari 1

Sumber: <http://www.nbcdns.com>

2.2.4.3 Keterangan Wajib yang Ada Pada E-Faktur

Berdasarkan pasal 4 (1) PER-16/PJ/2014 “*e-Faktur* harus mencantumkan keterangan mengenai penyerahan Barang Kena Pajak dan penyerahan Jasa Kena Pajak yang paling sedikit memuat tentang :

- Nama, alamat dan NPWP yang menyerahkan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak.
- Nama, alamat dan NPWP penerima Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak.
- Jenis barang atau jasa, jumlah harga jual atau penggantian dan potongan harga.
- PPN yang dipungut.
- PPnBM yang dipungut.
- Kode, nomor seri dan tanggal pembuatan Faktur Pajak.
- Nama dan tanda tangan yang berhak menandatangani Faktur Pajak”.

2.2.4.4 Perbedaan *e-Faktur* dan Faktur Pajak Manual

Berikut adalah tabel perbedaan antara *e-Faktur* dengan faktur pajak manual yaitu :

Tabel 2.2 Perbedaan Faktur Pajak Manual dan *e-Faktur*

No.	Keterangan	Faktur Pajak Manual	<i>E-Faktur</i>
1.	Format/Lay out	Bebas tidak ditentukan dan dapat mengikuti contoh di lampiran PER-24/PJ/2014	Ditentukan oleh aplikasi/sistem yang ditentukan dan disediakan oleh DJP
2.	Tanda tangan pegawai/pejabat yang ditunjuk oleh PKP	Tanda tangan basah diatas FP Kertas	Tanda tangan elektronik berbentuk QR Code
3.	Bentuk dan Jumlah lembar	Diwajibkan berbentuk kertas dan jumlah lembar diatur	Tidak diwajibkan untuk dicetak dalam bentuk kertas
4.	PKP yang membuat	Seluruh PKP	PKP yang ditetapkan oleh DJP (Per 1 Juli 2014)
5.	Jenis Transaksi	Seluruh	Penyerahan BKP/JKP saja
6.	Prosedur Laporan/upload dan persetujuan DJP	-	<i>e-faktur</i> dilaporkan ke DJP dengan cara upload dan mendapatkan persetujuan DJP
7.	Pelaporan SPT PPN	Menggunakan aplikasi tersendiri	Menggunakan aplikasi yang sama dengan aplikasi pembuatan <i>e-faktur</i>

Sumber : www.pajak.go.id

2.2.4.5 Manfaat Penerapan *E-Faktur*

Menurut Sucipto (2014 : 6), “manfaat yang dapat diperoleh adanya penerapan *e-Faktur*, yaitu :

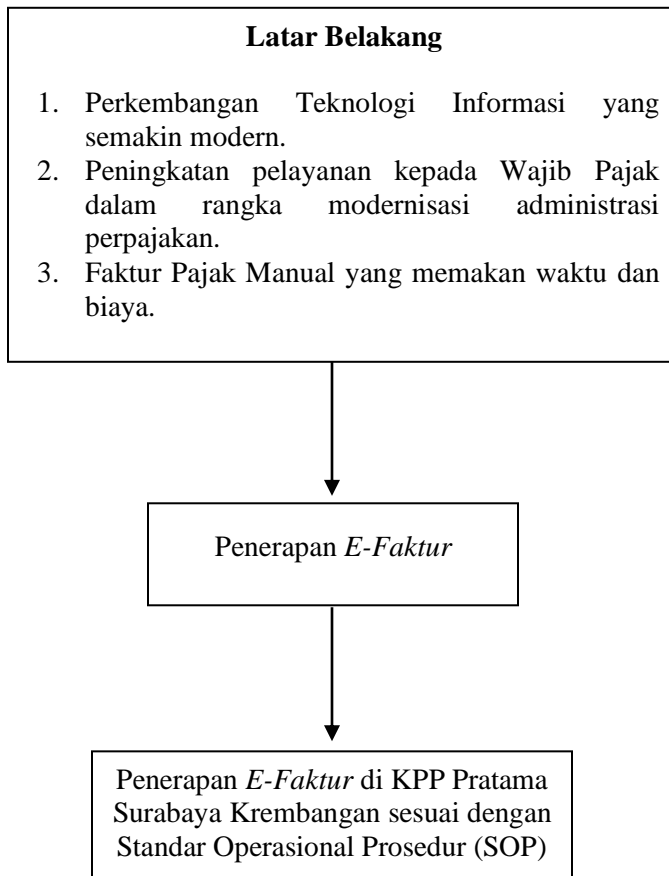
- a. Semakin memperbaiki sistem administrasi PPN.
Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan menerapkan *e-faktur*, sistem administrasi PPN dapat memudahkan DJP dalam menjalankan proses bisnisnya. Data – data terkait PKP, Faktur Pajak dan PPN yang telah dipungut dan dilaporkan dapat diperoleh dalam waktu singkat dan dapat di andalkan.
- b. Dapat mengoptimalkan penerimaan perpajakan dari sektor PPN.

E-Faktur diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya terkait PPN. Penerimaan perpajakan dari sektor PPN juga diharapkan mengalami peningkatan seiring dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

- c. Meminimalkan penyalahgunaan Faktur Pajak oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.
- d. Meningkatkan validitas Faktur Pajak.
- e. Sebagai *collecting data* penyerahan Barang Kena Pajak/Jasa Kena Pajak melalui mekanisme PKP diwajibkan mengirimkan seluruh data keterangan Faktur Pajak ke dalam sistem DJP untuk mendapat persetujuan dari DJP. Karena Faktur Pajak yang belum mendapat persetujuan, bukan merupakan Faktur Paja yang sah.
- f. Semua data transaksi PKP akan tersimpan dalam *database* di DJP sehingga lebih mudah bagi DJP dalam mengawasi penerbitan Faktur Pajak yang dilakukan oleh PKP.
- g. Sebagai sistem deteksi dini kecurangan pajak. Apabila ada Faktur Pajak yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, akan dapat dengan segera diidentifikasi oleh pihak DJP”.

2.3 Kerangka Dasar Pemikiran

Bagan 2.14 Kerangka Berpikir



Sumber : Hasil Olahan Penulis

Sesuai kerangka dasar pemikiran yang dituangkan dalam model penelitian pada Bagan 2.1 dapat dijelaskan bahwa aplikasi *e-Faktur* merupakan aplikasi untuk membuat Faktur Pajak berbentuk elektronik. Penerapan *e-Faktur* mempunyai 8 (delapan) elemen indikator diambil dari teori *e-government* diantaranya: *Political Environment, Leadership, Planning, Stakeholders, Transparency/Visibility, Budgets, Technology, Innovation*. Semua elemen indikator sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di KPP Pratama Surabaya Krembangan.