BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan Negara besar yang memiliki jumlah populasi terbesar ke empat didunia, yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Negara bertanggung jawab atas kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat Indonesia, untuk itu dalam menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran bagi seluruh rakyat Indonesia, maka penyelengaraan pemerintahan haruslah sesuai dengan apa yang telah dicita-citakan oleh bangsa Indonesia.

Sumber daya alam dan sumber daya manusia yang dimiliki Negara Indonesia merupakan suatu pendapatan tersendiri yang di punyai oleh Negara. Pendapatan tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pemerintah dalam rangka mensejahterakan dan memakmuran rakyat. Salah satu pendapatan terbesar Negara berasal dari pajak.

Pajak merupakan sumber utama untuk membiayai pembangunan serta merupakan sumber utama penerimaan Negara yang sangat menentukan nasib bangsa. Fungsi utama pajak merupakan sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kabijakan di bidang sosial dan ekonomi. Dari sekian banyak kewajiban perpajakan yang ad di Indonesia, salah satunya adalah Pajak Penghasilan Pasal 23,

yang merupakan pajak yang dipotong atas penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak dalam negeri dan Bentuk Usaha Tetap (BUT) yang berasal dari modal, penyerahan jasa, atau penyelenggaraan kegiatan selain yang telah dipotong Pajak Penghasilan Pasal 21, yang dibayarkan atau terutang oleh Badan Pemerintah atau Subjek Pajak Badan Dalam Negeri, Penyelenggara Kegiatan, Bentuk Usaha Tetap atau Perwakilan perusahaan Luar Negeri lainnya.

Kegiatan perpajakan haruslah dilakukan dengan baik agar tidak terjadi suatu kesalahan atau penyelewengan, Sebab pajak merupakan pendapatan utama Negara. Untuk menghindari kesalahan atau penyelewengan tersebut, Pemerintah dituntut untuk bekerja dengan baik agar mendapatkan hasil yang sesuai. Untuk itu diperlukan suatu tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa yakni yang di sebut dengan *good government.*

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan publik.

Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah yang harus diselenggarakan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran.

Pelayanan Pemerintahan daerah merupakan suatu informasi yang sangat penting untuk diketahui oleh seluruh mayarakat. Oleh karena itu, Pemerintah daerah harus mewujudkan suatu pelayanan sistem informasi. Pelayanan sistem informasi dilakukan karena suatu keharusan terutama didalam Pemerintahan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja para aparatur. Penggunaan sistem teknologi informasi dalam bidang Pemerintahan salah satunya digunakan untuk kelancaran komunikasi antar Lembaga-lembaga, Dinas, Instansi dan Badan. Komunikasi antar Pemerintah pusat dengan Pemerintah daerah serta bagi masyarakat luas supaya terjalin suatu sistem kepemerintahan yang efektif, efisien serta cepat dalam melayani masyarakat luas. Teknologi sistem informasi mampu menyediakan ruang informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh siapapun, dimana pun secara mudah.

Kemajuan suatu pelayanan teknologi dan informasi dilakukan pemerintah, dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis pada penggunaan teknologi komputer, yaitu dengan menerapkan konsep teknologi pemerintahan yang sering disebut *electronic government (e-Government)*. Penerapan *e-Government* merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh pemerintah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung, dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya yang lebih efektif dan efisien.

Pelayanan teknologi dan informasi yang perlu ditingkatkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah pelayanan mengenai urusan bidang perpajakan tentang Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP merupakan sarana administrasi untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak. Pelayanan NPWP yang dilakukannya harus ditunjang oleh teknologi yang dapat mempercepat masyarakat dalam memperoleh informasi dan memudahkan aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan yang melandasi pelayanan informasi NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yaitu Surat Keputusan Direktur Jendral pajak Nomor KEP-173/PJ/2004 tentang "Tata Cara Pendaftaran Dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dengan Sistem E-registration", kemudian diteruskan dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/pj./2005 "Tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dengan Sistem E-registration" dan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor Per-24/PJ/2009 tentang "Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dan Perubahan Data Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak Dengan Sistem E-Registration"(ditetapkan persyaratan dan alur pelayanan).

Dukungan teknologi informasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying menjadi sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses pembuatan, pengurusan, pendaftaran dan lainnya yang

bersangkutan dengan masalah perpajakan. Prinsip-prinsip yang memberikan dukungan tersebut, melalui rancang bangun, alur data dan proses akhir pada rancangan infrastruktur kemudian dibuat dan dikembangkanlah sistem pendaftaran wajib pajak *online* atau sistem *electronic registration (e-Registration)*.

Sistem *e-Registration* terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak. Sistem *e-Registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, peningkatan pelayanan ke pelanggan, dan dapat mengembangkan aplikasi-aplikasi strategi yang baru mengenai pajak. Yakni berupa aplikasi yang dapat mendukung pelayanan NPWP, agar pelayanan NPWP dapat dilakukan secara optimal.

NPWP sebagai suatu sarana administrasi perpajakan, yang dimulai dari kewajiban untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak terutama adalah pada saat kewajiban subyektif dan obyektif terpenuhi, bukan dimulai saat seseorang memperoleh NPWP. Dalam mendapatkan NPWP persyaratan subyektif dan obyektif haruslah dulu dipenuhi, kemudian barulah mendaftarkan diri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk memperoleh NPWP. Cara memperoleh NPWP ada dua cara yaitu, mendaftarkan diri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak memperoleh NPWP dengan menempuh prosedur dan menerbitkan NPWP secara jabatan.

Dibandingkan pendaftaran NPWP secara manual sangat membutuhkan persyaratan dan banyak waktu dalam pelaksanaannya, yakni konsumen harus mendatangi kantor pelayanan pajak setempat untuk mengambil formulir pendaftaran,

kemudian mengisi formulir tersebut setelah menyiapkan. Hal ini menbutuhkan banyak waktu, karena harus mengantri dalam pelaksanannya. Sehingga konsumen tidak melakukan pendaftaran NPWP dengan alasan tersebut.

Direktorat Jenderal Pajak memberikan kemudahan untuk tidak perlu menyertakan pendukung yang dulu dipersyaratkan seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)/paspor dan surat kegiatan usaha. Sebagai langkah penguji terhadap kebenaran data yang disampaikan pada saat mendftarkan diri untuk memperoleh NPWP, petugas Direkrorat Jenderal Pajak melakukan konfirmasi ke lapangan. Konfirmasi ini paling lama dilakukan satu tahun setelah menerbitkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan kartu NPWP dengan prioritas sesuai tingkat resiko wajib pajak baru dalam rangka membuktikan kebenaran pengisian formulir/data yang disampaikan wajib pajak.

Permasalahan yang terjadi adalah karena pelayanan pendaftaran NPWP dengan mengunakan aplikasi sistem *e-Registration* dalam situs *http://*www.pajak.go.id hanya sebatas diketahui oleh masyarakat ingin membuat atau mendaftarkan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang sudah mampu mengakses internet untuk menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*. Selain itu kurangnya sosialisasi terhadap pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* yang menyebabkan pelayanan pendaftaran wajib pajak secara *online* ini kurang mendapat perhatian masyarakat untuk melakukan pendaftaran NPWP dan mendapatkan pelayanan pendaftaran NPWP yang optimal. Dengan

demikian, adanya sistem *e-Registration* ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang mana proses pendaftaran NPWP dapat berjalan dengan baik dan menjadi daya tarik masyarakat untuk melakukan pembuatan atau pendaftaran NPWP.

Sesuai dengan harapan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Maka sistem *e-Registration* harus dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan pendaftaran wajib pajak atau pendaftaran NPWP, agar masyarakat bisa menjalakan kewajibannya sebagai warga Negara. Sistem ini harus dapat menjadi daya tarik masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan pendapatan Negara dari bidang perpajakan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengambil judul **"Pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Sistem *E-Registration* dalam Situs *http://*www.pajak.go.id di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying"**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti membuat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana masukan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung?

2. Bagaimana proses dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung?
3. Bagaiman hasil dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengansistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung?
4. Bagaimana manfaat dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung?
5. Bagaimana dampak dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pelayanan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying Kota Bandung. Sedangkan Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui masukan dalam Pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung ?
2. Untuk mengetahui proses dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung?
3. Untuk mengetahui hasil dalam Pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung?

4. Untuk mengetahui manfaat dalam Pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung?
5. Untuk mengetahui dampak dalam Pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari segi teoritis maupun dari segi praktis, yaitu:

1. Bagi kepentingan peneliti, yaitu diharapkan dapat memahami dan menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat tentang Pelayanan pembuatan NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung.
2. Secara Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan peneliti serta dapat menjadi bahan tambahan pengembangan wawasan di bidang Ilmu Pemerintahan secara umum dan secara khusus dalam menerapkan *e-Government* melalui Pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung.
3. Secara praktis, yaitu memberikan masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung mengenai pelayanan pembuatan NPWP dengan sistem *e-Registration* maupun kepada masyarakat yang belum mengetahui tentang sistem tersebut.

1.5. Kerangka Pemikiran

Pemerintah daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab untuk menjalankan roda Pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan terlaksananya pemerintahan yang demokratis. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat salah satunya dengan penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan dikenal dengan sebutan *e-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemerintahan.

Penggunaan teknologi secara elektronik dalam kenyataan dan prakteknya adalah pengolahan data dengan menggunakan jaringan komputer dan semua sarana pendukungnya dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Pelayanan tersebut terjadi sudah tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai ahli untuk mengoprasionalkan jaringan komputerisasi tersebut.

Pemberian pelayanan terhadap masyarakant berupa sistem informasi *e-Registration* merupakan salah satu kemampuan aparatur pemerintah dalam melakukan urusan rumah tangganya, dengan institusi pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara profesional dalam

rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai peran dan fungsi pemerintah dalam pelayanan dijelaskan oleh arief budiman sebagai berikut :

> "sebagaimana fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang di jalankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri untuk menciptakan masyarakat yang lebih baik dari sekarang." (budiman dalam Wiryatmi, 1996:2).

Penjelasan diatas merupakan fungsi dari pemerintah dalam menjalankan penyelengaraan pemerintahan di suatu Negara. Dimana setiap negara mencita-citakan kesejahteraan bagi rakyatnya. Menurut Sinambela pelayanan publik adalah:

> "pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat." (Sinambela, 2006:5)

Sinambela menjelaskan tentang bagaimana pemerintah dalam suatu Negara berusaha agar rakyatnya dapat hidup dengan sejahtera. Hal ini harus dapat dilakugan dengan baik, karena merupakan fungsi dari penyelengaraan pemerintahan di setiap Negara yang selalu berupaya memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan keinginan dari setiap Negara.

Sedangkan Napitupulu mendefinisikan pelayanan sesuai dengan definisi-definisi konsep pelayanan atau *service* yang telah didefinisikan oleh para pakar sebagai berikut:

> "pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut." (Napitupulu, 2007:164)

Penjelasan diatas mengemukakan bahwa pelayanan yang sesungguhnya merupakan suatu proses pemenuhan kebutukan berupa rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Rangkaian kegiatan ini berupa produk jasa dengan ciri tidak tampak, mudah hilang, lebih mudah dirasakan akan tepapi tidak dapat dimiliki dan masyarakat sebagai penerima layanan dapat berpartisipasi aktif dalam proses komsumsi jasa layanan yang diberikan.

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti:

> "berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa." (Pamudji, 1999)

Maksud dari penjelasan diatas menambah penjelasan tentang konsep pelanyanan publik, yang merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat. Upaya perintah dalam melakukan pelayanan berupa pemberian barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelayanan umum yang diartikan sebagai:

> "segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan." (Napitupulu, 2007:165)

Soetopo menjelaskan bagai mana kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah agar kebutuhan masyarakat dapat tercukupi. Sesuai dengan apa yang telah di amatkan

oleh perundang-undangan khususnya di negara Indonesia. Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat.

> "standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan." (Surjadi, 2009:69)

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sesuai dengan amanat Pasal 11 ayat (4) dan Pasal 14 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang, Standar Pelayanan Minimal (SPM) diterapkan pada urusan wajib daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan dasar, baik daerah provinsi maupun daerah kabupaten atau kota. Untuk urusan pemerintahan lainnya, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar atau indikator kinerja.

Menurut H. Surjadi bahwa standar pelayanan minimal harus memliliki karakteristik indikator sebagai berikut:

1. Masukan (bagaimana tingkat atau besaran sumberdaya yang di gunakan), contoh: peralatan, perlengkapan, uang, Personil dan lain-lain.
2. Proses yang dilakukan, termasuk upaya pengukurannya seperti program atau kegiatan yang dilakukan, mencakup waktu, lokasi, isi program atau kegiatan, penerapannya, dan pengelolahannya.

3. Hasil, wujud pencapaian kinerja, termasuk pelayanan yang diberikan, persepsi publik terhadap pelayanan tersebut, perubahan prilaku publik.
4. Manfaat, tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasan konsumen/masyarakat, maupun pemerintah daerah.
5. Dampak, pengaruh pelayanan terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan.

(Surjadi, 2009:76-77)

Berdasarkan pendapat diatas disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terwujudnya suatu standar pelayanan minimal yang baik dan berkualitas meliputi, masukan, proses, hasil, manfaat, dan dampak yang di dapat dalam menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pertama pengertian masukan atau *input* menurut Drs. H. surjadi, M.Si., terdiri dari beberapa hal meliputi, yaitu Peralatan, Perlengkapan, Uang, Personil, dll (H. Surjadi, 2009:76-77). Dimana masukan merupakan hal terpenting dalam melakukam suatu pelayanan, agar sesuai dengan yang diinginkan dalam pelaksanannya.

Kedua arti proses itu sendiri adalah:

> "… *any action which is performed by management to achieve organizational objectives* (setiap tindakan yang dilakukan oleh manajemen untuk mencapai tujuan organisasi)." (Moenir, 2008:17)

Pengertian proses diatas ialah proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Memang pelayanan yang dimaksud dalam tulisan ini adalah pelayanan dalam rangka organisasi-manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Proses pelayanan merupakan suatu aktifitas yang berjalan dalam melakukan pelayanan pada masyarakat publik. Dimana proses dapat mengubah masukan menjadi hasil hingga mendapatkan pelayanan yang sesuai. Proses yang dimaksud dalam pelayanan tersebut, termasuk pengukurannya seperti program atau kegiatan yang dilakukan, mencangkup waktu, lokasi, isi program atau kegiatan, penerapannya,dan pengelolaannya.

Ketiga hasil, ialah wujud pencapaian kinerja, termasuk pelayanan yang diberikan, persepsi publik terhadap pelayanan tersebut, perubahan prilaku publik. Yakni berupa wujud nyata yang didapat atau diberikan dalam suatu pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga atau institusi pemerintah tersebut. Dengan demikian pemerintah dapat mengupayakan suatu pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien

Empat manfaat, merupakan suatu tingkat kemanfaatan dari pelayana yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintahan, dalam rangka pelayanan publik yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasaan konsumen atau masyarakat, maupun pemerintah daerah. Dengan demikian diharapkan pelayanan ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat khususnya tentang pelayanan pendaftaran NPWP.

Lima dampak,yaitu pengaruh pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga atau instansi pemerintah terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan baik bersifat positif maupun negatif. Untuk itu pemerintah sebagai

aparatur pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai kepada masyarakat. Dengan cara membuat suatu pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien.

Salah satu bentuk program dari *e-government* yaitu aplikasi sistem *e-Registration* aplikasi tersebut memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat dalam hal mengenai sejauh mana pendaftaran wajib pajak atau pendaftaran NPWP dalam sistem informasi diperlukan klasifikasi alur informasi, hal ini disebabkan keanekaragaman kebutuhan akan suatu informasi oleh pengguna informasi. Kriteria dari sistem informasi antara lain fleksibel,efektif, dan efisien.

Melengkapi teori tentang Sistem Informasi e-Registration maka akan diuraikan mengenai pengertian sistem. Pengertian sistem menurut Abdul Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu:

> "Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan" (Abdul Kadir, 2003:54).

Definisi tentang sistem di atas, maka sistem tersebut merupakan suatu kumpulan yang saling berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya dan melakukan suatu kerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang akan di capainya. Jika komponen-komponen tersebut yang membentuk sistem tidak saling berhubungan dan tidak bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan maka komponen tersebut atau kumpulan tersebut bukanlah sistem. Maka suatu sistem sangat diperlukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Pengertian data dalam bukunya yang berjudul *Sistem:informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*, menurut Wahyono yaitu: "Bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya".(Wahyono, 2004:2). Sedangkan definisi informasi yang dikemukakan oleh Wahyono, yaitu:

> "Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan." (Wahyono, 2004:3)

Suatu informasi merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya, dan suatu informasi mengambarkan kejadian-kejadian nyata yang dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Mc Leod suatu informasi berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

"a. Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut dianggap.
b. Tepat waktu artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
c. Relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.

> d.Lengkap artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan".
> (Mc Leod, 2001:61)

Informasi yang berkualitas seperti yang dikemukakan di atas harus mempunyai empat ciri yang pertama yaitu suatu informasi harus akurat, akuratnya informasi karena telah melakukan pengujian dan apabila pengujian tersebut berhasil maka informasi tersebut dianggap data. Kedua suatu informasi harus tepat waktu, karena suatu informasi harus ada jika informasi tersebut diperlukan. Ketiga suatu informasi harus relevan, karena suatu informasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan yang keempat, adalah suatu informasi haruslah lengkap tidak boleh kurang, jika informasi tersebut kurang maka suatu informasi masih diragukan.

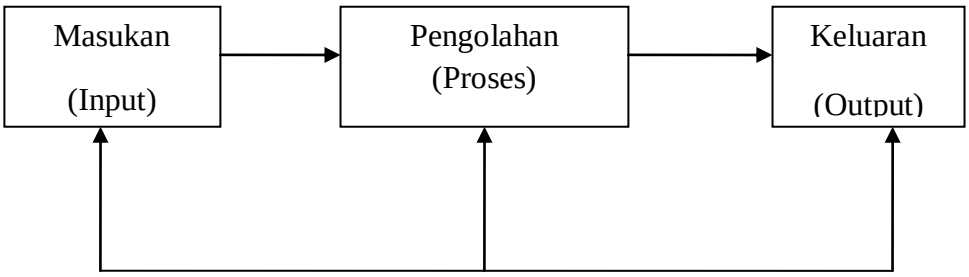
Setelah menguraikan tentang sistem, data dan informasi di atas, maka sistem informasi dapat disimpulkan menurut Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu :

> "Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan." (Abdul Kadir, 2003:10)

Sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerjasama untuk mencapai beberapa tujuan. Murdick dan Ross mendefinisikan sistem sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan yang lainnya untuk suatu tujuan bersama (Murdick dan Ross, 1993:6). Pandangan para ahli

terhadap sistem berbeda – beda, mengatakan sistem terdiri dari unsur – unsur seperti masukan *(input)*, pengolahan *(processing)* serta keluaran *(output)* (Scott, 1996:69).

Gambar 1.1
Model
Sistem



Sumber : Scott (1996:6)

Gambar diatas menunjukan bahwa sistem atau pendekatan sistem minimal harus mempunyai empat komponen, yakni masukan, pengolahan, keluaran dan balikan atau control. Dalam suatu sistem bisa terdiri dari satu atau lebih masukan yang akan diproses dan menghasilkan keluaran sesuai dengan apa yang telah detetapkan sebelumya. Sementara Mc Leod mendefinisikan :

> "Sistem sebagai kelompok elemen – elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama dalam mencapai tujuan akan tetapi secara umum proses yang dilakukan organisasi dalam mencapai tujuannya adalah dengan mengubah sumber daya input menjadi sumber daya output" (Mc Leod, 1995:14-18).

Sumber daya mengalir dari elemen input melalui elemen transformasi kepada elemen output dan untuk menjamin prosesnya maka dibutuhkan mekanisme kontrol. Dari uraian konsep – konsep mengenai sistem tersebut, Suradinata menjelaskan bahwa pada dasarnya sistem dapat dilihat dari karakteristiknya, yakni:

1. Adanya komponen sistem (sub sistem) yang saling berinteraksi dan bekerja sama membentuk suatu kesatuan yang mempunyai sifat-sifat sistem.
2. Terdapat batas sistem baik antar subsistem maupun antar sistem yang dikenal dengan lingkungan.
3. Lingkungan luar sistem adalah semua yang berada di luar sistem yang mempengaruhi operasional sistem.
4. Penghubung sistem adalah media antar subsistem yang memungkinkan mengalirnya sumber daya.
5. Adanya tujuan bersama yang ingin dicapai.

(Suradinata, 1996:8-9)

Definisi di atas menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah sejumlah komponen yang saling berhubungan antara manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja, dan diproses data menjadi informasi dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan. Sistem informasi juga digunakan untuk mendukung didalam pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran efektivitas dalam suatu perusahaan.

Sistem informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemprosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk mempermudah dalam memberikan pelayanannya terhadap publik diterapkan Sistem *e-Registration*. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying menerapkan Sistem *e-Registration* untuk meningkatkan pelayanan publik dan dengan Sistem *e-Registration*

diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam membuat NPWP khususnya tentang pendaftaran wajib pajak.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying tentang pendaftaran NPWP.
2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah sarana administrasi perpajakan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam hal mendaftarkan nomor pokok wajib pajak .
3. Sistem *e-Registration* adalah suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan di bidang pendaftaran wajib pajak NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.
4. Pelayanan sistem *e-Registration* adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying melalui sistem *e-Registration* tentang pelayanan pendaftaran NPWP. Dalam mengukur suatu keberhasilan pelayanan tersebut dilihat dalam karakteristik indikator standar pelayanan minimum sebagai berikut:
    1) Masukan adalah merupakan hal-hal yang di perlukan dalam pelayanan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang terdiri dari Peralatan, Perlengkapan, Uang, Personil dan lain-lain.
        a. Peralatan adalah berupa alat-alat yang digunakan dalam melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-*

Registrstion di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

b. Perlengkapan adalah merupakan alat-alat pelengkap dalam mendukung pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registrstion* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

c. Uang adalah biaya yang harus di keluarkan dalam melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registrstion* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

d. Personil adalah aparatur yang memiliki peranan penting dalam terlaksananya kegiata, yakni pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registrstion* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

2) Proses adalah langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sistem *e-Registration*. Dimana proses yang dimaksud dalam pelayanan tersebut, termasuk pengukurannya seperti program atau kegiatan yang dilakukan, mencakup waktu, lokasi, isi program atau kegiatan, penerapannya,dan pengelolaannya.

a. Program adalah kegiatan yang telah direncanakan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registrstion* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

b. Waktu adalah lamanya kegiatan yang lakukan pada saat melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registrstion* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

c. Lokasi adalah tempat dimana melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registrstion* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
d. Isi program atau kegiatan adalah hal- hal apa dilakukan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registrstion* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
e. Penerapan adalah terlaksananya suatu kegiatan yang direncanakan dalam hal ini yakni pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registrstion* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
f. Pengelolahan adalah kegiatan yang dilakukan terencana dalam upaya terlaksananya pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registrstion* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

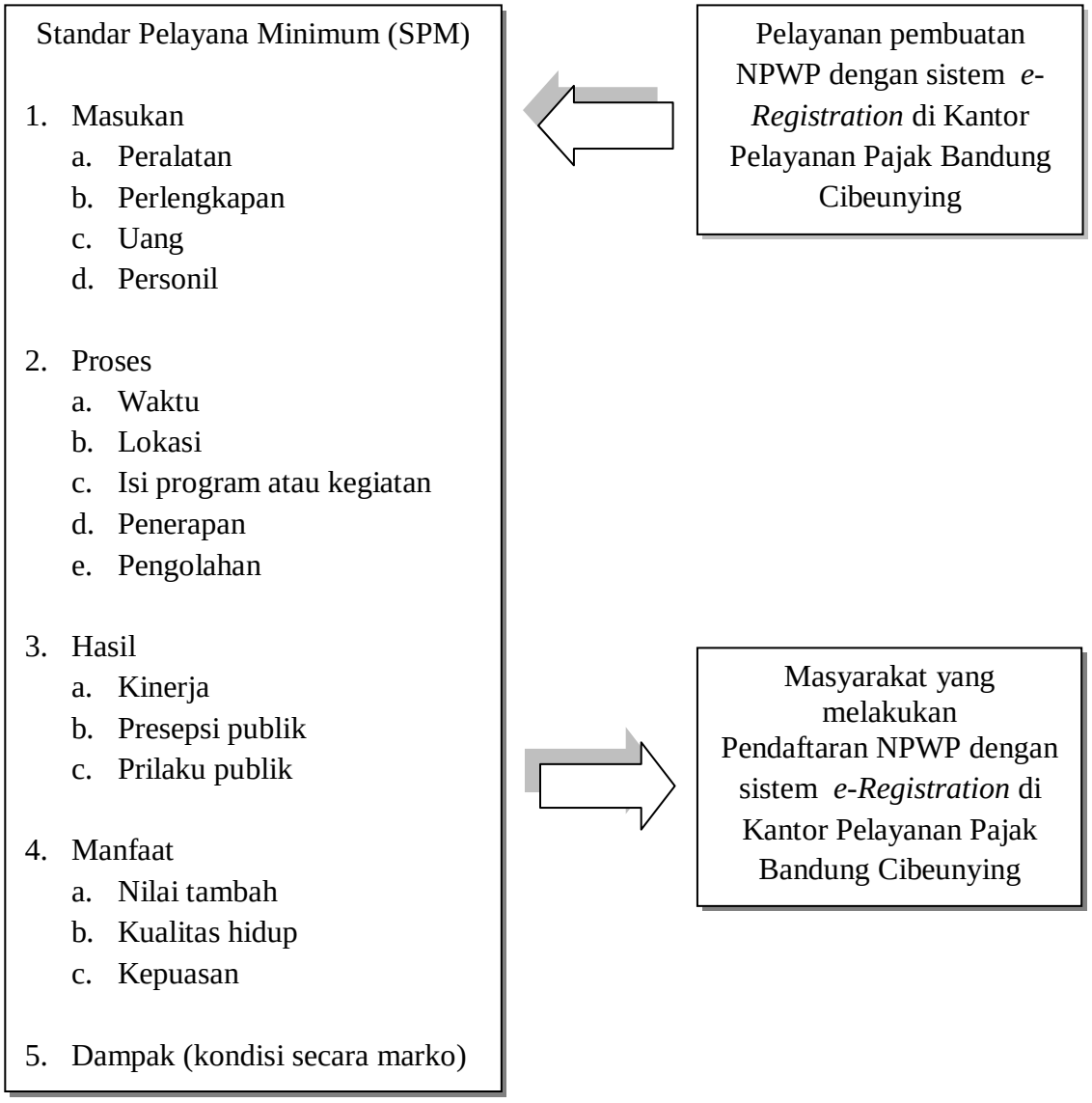
3) Hasil adalah berupa wujud pencapaian kinerja, termasuk pelayanan yang diberikan, persepsi publik terhadap pelayanan tersebut, perubahan publik dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung.
   a. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai secara kualitas dan kuantitas dan mempunyai hubungan yang erat dengan visi, misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration*.
   b. Presepsi publik adalah pendapat berupa tanggapan dari masyarakat tentang pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

c. Prilaku publik adalah berupa bagaimana prilaku masyarakat setelah mendapatkan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

4) Manfaat adalah dimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying mulalui pelayanan sistem *e-Registration*, dilihat menurut tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasaan konsumen atau masyarakat, maupun pemerintah daerah.
   a. Nilai tambah adalah berupa hal yang menjadi keuntungan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
   b. Kualitas hidup adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan hidup masyarakat yang melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
   c. Kepuasan adalah berupa hal yang memberikan kelegaan pada masyarakat maupun pemerintah dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
5) Dampak adalah merupakan pengaruh pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying mulalui pelayanan sistem *e-Registration* terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan. Dampak tersebut terdiri dari dampak positif dan dampak negatife.

Secara singkat, kerangka pemikiran di atas dapat dilihat secara jelas dalam model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran



1.6. Metode Penelitian

Berdasarkan masalah yang di bahas dalam penelitian ini dan berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian ini adalah berdasarkan suatu metode.

Metode tersebut dapat mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif. Dikutip dari buku *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Metode penelitian deskriptif adalah:

> "Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan ihwal masalah atau objek tertentu secara rinci. Penelitian deskriptif dapat bertipe kuantitatif dan kualitatif dan biasanya dilakukan peneliti untuk menjawab sebuah atau beberapa pertanyaan mengenai keadaan objek atau objek amatan secara rinci." (Suyanto, 2005:17-18)

Metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Memahami Penelitian Kualitatif*, bahwa metode penelitian kualitatif adalah:

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*." (Sugiyono, 2007:1)

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yaitu suatu data yang mengandung makna. Penelitian kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Pustaka, yaitu dengan membaca dan mencari buku-buku, undang-undang dan lainnya yang berhubungan langsung dengan Pelayanan sistem *e-Registration* tentang pendaftaran NPWP, serta data berupa catatan atau dokumen yang tersedia pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka peneliti dapat memperoleh informasi yang diharapkan.
2. Studi Lapangan, yaitu dengan mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui Pelayanan sistem *e-Registration* tentang pendaftaran NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang menjadi objek penelitian. Studi lapangan ini terdiri dari:
    a. Observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung permasalahan yang ada dengan menggunakan indera penglihatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying selaku pihak yang berkompenten dalam pelayanan publik penyediaan sistem *e-Registration*.

b. Wawancara, yaitu peneliti melakukan tanya jawab dengan narasumber yang mengetahui dan memahami lebih jauh khususnya mengenai pelayanan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying tentang pendaftaran NPWP.
c. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, buku, majalah dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai pelayanan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying tentang pendaftaran NPWP.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Tehnik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan tehnik *Purposive*, yaitu :

> "Teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dapat diartikan bahwa informan yang kita pilih dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti." (Sugiyono, 2005:54)

Penentuan dan pengambilan informan pada proses pelayanan pendaftaran NPWP dengan *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Peneliti mengambil beberapa orang aparatur Kantor Pelayanan Pajak

yang dianggap memiliki cukup informasi tentang sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Adapun informan yang merupakan aparatur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Aparatur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yaitu:
    1. Bapak. Darsil D. Selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, beliau dijadikan narasumber karena beliau merupakan orang yang memiliki wewenag di kantor tersebut dan dapat menunjukan pegawai pendaftaran wajib pajak atau NPWP untuk memberikan informasi kepada peneliti khususnya tentang pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem e-Registration.
    2. Bapak. Agus Nugroho SH.Msi., selaku Kepala Seksi Pelayanan, beliau dijadikan narasumber karena dapat memberikan informasi tentang pelayanan NPWP yang pembuatannya aplikasi menggunakan sistem e-Registration.
    3. Bapak. Tisna selaku staf Seksi pelayanan, beliau dijadikan narasumber karena dapat memberikan informasi tentang pelayanan NPWP yang pembuatannya aplikasi menggunakan sistem e-Registration.
b. Masyarakat : yakni masyarakat yang akan mendaftarkan wajib pajak atau NPWP dengan menggunakan sistem e-Registration Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisas data yang digunakan dalam penulisan ini terdapat tiga teknik, yang dikutip dari Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Memahami Penelitian Kualitatif*, ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

Pertama, reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan mencarinya jika diperlukan dan proses analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sehingga dapat dibuat kesimpulan.

Kedua, penyajian data setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja Sikda selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Ketiga, penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga setelah diteliti

menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Penarikan kesimpulan dengan menggunakan metode kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak dapat menjawab rumusan masalah, karena seperti yang dikemukakan diatas bahwa masalah dan rumusan masalah dalam metode penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti di lapangan yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

1.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, yang beralamatkan di Jl. Purnawarman No. 19-21 Telp. 022-4207897. Sedangkan jadwal penelitian ini berlangsung 7 (tujuh) bulan dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2010							
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sep
1	Observasi awal								
2	Pengajuan Judul U.P								
3	Penyusunan U.P								
4	Seminar U.P								
5	Pengajuan surat ijin								
6	Pelaksanaan observasi								
7	Wawancara								
8	Dokumentasi								
9	Penulisan Skripsi								
10	Sidang Skripsi								
11	Wisuda								