

## **ANALISIS MCDONALDISASI BENTUK PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM E-FILING DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (DJP) ONLINE**

**Putri Maulina**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar  
email: putrimaulina@utu.ac.id

### ***Abstract***

*In this contemporary era, the forms of public service in Indonesia have become increasingly practical and instant. Conditions like this to illustrate how the phenomenon of McDonaldization began to plague into public service systems, one of which is with the public service system e-Filing DJP Online. E-Filing DJP Online is an application of public services based on information and communication technology implemented by the state tax execution agency to provide easy access to services for the Taxpayers in Indonesia. The purpose of this study is to see how the principles of McDonaldization are applied in the public service system of tax agencies through the DGT Online e-Filing system. The theory approach used is McDonaldization Theory by George Ritzer, and the concept of Public Service. The method used is qualitative descriptive, with literature review approach. The results show that the DGT Online e-Filing system applies the principles of McDonaldization in the form of its services, namely: efficiency, quantified and qualified services, predictability, control, and ultimately the rationale for irrationality of service.*

**Keywords:** *McDonaldization, Public Service, Tax, e-Filing*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara setelah devisa. Pajak adalah komponen utama dalam pembiayaan dan pengalokasian dana pembangunan Negara. Namun demikian, selama bertahun-tahun di Indonesia masih sebagian kecil dari masyarakat yang terlibat aktif membayar pajak atau melaporkan pajaknya secara benar. Besarnya pajak di Indonesia masih sangatlah kecil dibandingkan dengan negara lainnya. Terlihat pada jumlah NPWP yang dikeluarkan oleh Dirjen Pajak yang hanya mencapai sekitar 3.6 juta dalam bertahun-tahun lamanya. Seperti yang dijelaskan oleh Hestu Yoga Saksama bahwa saat ini tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia bisa dilihat dari tingkat tax ratio di Indonesia yang masih 10,3 persen (Julianto, 2017).

Kewajiban dan kepatuhan untuk membayarkan pajak oleh masyarakat Indonesia sebagai pihak wajib pajak ini sebenarnya sudah diatur di dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat (2) yang berbunyi “*Segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang*”, juga diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007.

Sehingga untuk meminimalisir rendahnya angka kepatuhan masyarakat Indonesia terhadap kewajiban membayar pajak ini, salah satu hal yang dapat diupayakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada pihak Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diasumsikan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah salah satu direktorat jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan (DJP, 2016). Merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang berfungsi untuk memberikan pelayanan berkaitan dengan segala urusan perpajakan di Indonesia. Merujuk pada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menerangkan bahwa definisi pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, DJP sebagai lembaga pelayanan publik seharusnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Indonesia terhadap segala aktivitas perpajakan, sehingga terjalin hubungan yang baik antara penyelenggara perpajakan dan pelanggannya dan memberikan hasil yang maksimal terhadap pemenuhan kewajiban pajak di Indonesia.

DJP Sebagai bagian dari lembaga pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan warga Indonesia. Oleh karena itu pemerintah, pejabat, atau pelaksana dalam lembaga DJP haruslah dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Petugas Pajak dituntut untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatankualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pada era masyarakat Indonesia kontemporer saat ini, kemajuan teknologi sudah berkembang begitu pesatnya. Ciri-ciri yang menunjukkan bahwa perkembangan teknologi sudah merasuki bidang-bidang kehidupan masyarakat Indonesia kontemporer dapat dilihat dari berkembangnya media informasi seperti internet. Keberadaan media internet sebagai media baru membuat masyarakat Indonesia semakin kritis terhadap layanan publik. Sehingga layanan

publik wajib memiliki standar layanan yang juga mengikuti pola perkembangan masyarakat kontemporer dengan memaksimalkan keberadaan teknologi informasi dan komunikasi.

Ciri-ciri ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia kontemporer saat ini pun telah dijangkit dengan wabah “McDonaldisasi”. McDonaldisasi masyarakat adalah suatu konsep yang melihat bahwa terdapat keadaan suatu masyarakat atau budaya yang memiliki prinsip seperti restoran cepat saji seperti McDonald, di mana dalam restoran McDonald semua dilakukan dengan cara instant.

Masyarakat McDonaldisasi merupakan masyarakat yang model pemikirannya berpindah dari masyarakat tradisional menjadi masyarakat yang berpikiran rasional atau modern dan sangat mengutamakan efisiensi waktu. Penerapan McDonaldisasi ini pada masyarakat kontemporer mulai mewabah ke setiap bidang kehidupan, seperti pendidikan, politik, agama, sosial, budaya, bahkan pada sistem-sistem pelayanan publik di lembaga pemerintahan. Salah satu ciri-ciri proses McDonaldisasi pada lembaga pelayanan publik adalah dengan adanya pemaksimalan teknologi berbasis internet sebagai media layanan publik yang efisien.

Oleh DJP, proses McDonaldisasi juga sudah terlihat dengan pemaksimalan sistem layanan publik yang berbasis teknologi internet, yaitu sistem DJP Online. Sistem pelayanan berteknologi internet yang sudah diterapkan oleh DJP ini juga harus dapat berlandaskan pada amanah undang-undang pelayanan publik diantaranya adanya persyaratan layanan, mekanisme atau prosedur layanan, janji layanan, waktu layanan, biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat, unit pengaduan layanan dan lain sebagainya. Pelayanan publik saat ini tertuntut untuk memiliki akuntabilitas, responsivitas dan efisiensi melalui terobosan inovasi teknologi untuk optimalisasi pelayanan. Selain mempermudah, menciptakan efisiensi, inovasi juga menghindari kesalahan dan manipulasi ataupun mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik.

Salah satu bentuk terobosan teknologi yang diberlakukan oleh DJP adalah sistem e-Filing DJP Online. E-Filing DJP Online merupakan suatu sistem pelayanan pajak dengan berbasis media internet, yaitu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan *real-time* melalui website e-Filing pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (*Application Service Provider*/Penyedia Jasa Aplikasi) pajak (Puspa, 2017).

Kemudian, dalam setahun terakhir penerapan sistem e-Filing ini mulai memberikan hasil positif terhadap kondisi perpajakan Indonesia. Upaya DJP mendorong pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan peningkatan administrasi perpajakan mendorong peningkatan dalam tingkat kepatuhan Wajib Pajak, khususnya untuk melaporkan SPT pajak mereka. Melalui penerapan sistem e-Filing DJP Online pada tahun 2017 jumlah pelaporan SPT meningkat sebanyak 70% , yang secara signifikan naik dari tahun sebelumnya yang hanya berkisar 59% (DJP, 2018).

Oleh karena itu, menarik untuk dikaji lebih jauh bagaimana sistem e-Filing DJP Online ini memberikan standar-standar pelayanan publik di dalam masyarakat Indonesia kontemporer yang sudah terMcDonaldisasikan.

### **Teori McDonaldisasi**

McDonaldisasi pada dasarnya merupakan suatu konsep dalam bidang Ilmu Sosiologi, menunjukkan keadaan suatu kondisi masyarakat atau budaya yang memiliki prinsip seperti restoran cepat saji “McDonald”. Di dalam konsep restoran McDonald ini, hal yang ditunjukkan bahwa bagaimana semua hal dilakukan dengan cara instant. Jika dikaitkan dengan konteks masyarakat, maka masyarakat McDonaldisasi merupakan masyarakat yang model pemikirannya telah berpindah dari masyarakat dengan pola konsep pemikiran tradisional menjadi masyarakat yang berpikiran rasional atau modern dan sangat mengutamakan efisiensi waktu.

Istilah McDonaldisasi pertama diperkenalkan oleh sosiolog George Ritzer dalam bukunya *The McDonaldization of Society* (1993) menjelaskan bahwa:

*“McDonaldisasi terjadi ketika suatu budaya memiliki ciri-ciri restoran makanan cepat saji. McDonaldisasi adalah rekonseptualisasi rasionalisasi, atau perpindahan dari mode pemikiran tradisional ke rasional, dan manajemen ilmiah.”* (Ritzer, 1993).

Ritzer menyebutkan terdapat empat prinsip/dimensi yang dimiliki perusahaan McDonald dan diterapkan pula pada bidang kehidupan masyarakat, yaitu :

1. Efisiensi, berarti memilih sarana optimal bagi tujuan akhir yang telah ditetapkan;
2. Daya hitung, McDonaldisasi menekankan pada sesuatu yang bisa dikalkulasi, dihitung dan dibilang serta menitik beratkan kuantitas menjadi pengganti kualitas.
3. Prediksi, McDonaldisasi memberikan suatu kepastian dalam berbagai hal yang menyangkut banyak aspek, mulai bagi karyawan, organisasi maupun konsumen;
4. Kontrol, terletak pada penggantian manusia dengan teknologi non manusia melalui pencarian cara-cara untuk meningkatkan kontrol atas proses produksi, pekerja dan pelanggan.
5. Irasionalitas adta rasionalitas, sebagai dimensi yang menggambarkan sisi negatif dari penerapan McDonaldisasi. Bahwa terdapat tindakan yang sebenarnya irasional daripada penekanan pada sisi-sisi rasional yang diterapkan.

#### **Pelayanan Publik (*Public Service*)**

Adapun definisi dari Pelayanan Publik tertuliskan dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003: 2), yaitu ”segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Hal ini juga sejalan dengan Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik myang saat ini telah direvisi menjadi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik), mendefinisikan bahwa ”pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Republik Indonesia, 2007: 2).

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Sedangkan A.S. Moenir (1992: 120) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fakta material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara lebih jauh, A.S. Moenir (199: 27) kemudian juga memaparkan tentang batasan-batasan pelayanan publik, yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Terdapat 3 (tiga) macam bentuk pelayanan umum, di antaranya:

1. Layanan dengan Lisan. Digambarkan dengan adanya layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukannya;
2. Layanan dengan Tulisan. Pelayanan melalui tulisan sangat efisien, terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya, dan juga sangat baik bagi layanan jarak jauh. Hal tersebut dapat dilihat dari faktor biaya dan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

3. Layanan dengan Perbuatan. Layanan dengan bentuk perbuatan 70% - 80% pada umumnya dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Sehingga diperlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut, untuk menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Selanjutnya, Robert (1996 : 30) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), baik di pusat maupun di daerah guna pemenuhan keperluan barang atau jasa masyarakat, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Jika dilihat berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta..
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik, yaitu:
  - a. Bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.
  - b. Bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

### ***E-Filing DJP Online***



E-Filing DJP Online merupakan layanan aplikasi perpajakan milik Direktorat Jenderal Pajak. Sebagai situs yang dimiliki langsung oleh pemerintah, e-Filing DJP Online merupakan aplikasi pertama yang memberikan layanan pelaporan SPT menggunakan sarana internet. Salah satu tujuan pemerintah menyediakan e-Filing DJP Online sebagai sarana penyampaian SPT adalah untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak sehingga lebih mudah, lebih murah dan lebih cepat dalam menuntaskan kewajibannya. Prosedur e-Filing DJP online ini memiliki slogan “Mudah, Cepat, Aman” yang menggambarkan kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

### **METODE PENELITIAN**

Adapun yang menjadi desain penelitian ini adalah kualitatif-deskriptif dengan paradigma kritis. Metode yang digunakan merupakan pendekatan kajian literatur atau kepustakaan (*library research*). Sumber data penelitian ini berdasarkan riset kepustakaan, dengan mengandalkan sumber-sumber primer yang terkait dengan pokok-pokok masalah.

Penelitian dengan kajian kepustakaan ini berupaya menganalisis fenomena berdasarkan telaah literatur, teori-teori, dan konsep-konsep yang peneliti anggap berkaitan dan menjawab permasalahan yang akan dikaji. Sehingga ditemukan hasil analisis yang tepat dan memadai untuk memaparkan fenomena McDonaldisasi pada sistem pelayanan publik, khususnya pada sistem e-Filing Direktorat Jenderal Pajak.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil kajian terhadap konsep teoritis yang peneliti gunakan, maka muncul beberapa tema pembahasan dari konsep McDonaldisasi dalam sistem pelayanan publik e-Filing DJP Online. Tema-tema tersebut berkaitan dengan masalah efisiensi sistem, keterukuran sistem, prediktabilitas sistem, daya kontrol sistem, dan keirasionalitasan sistem di atas rasionalitas.

Salah satu bentuk peningkatan pelayanan publik dalam lingkup DJP dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, yaitu menjunjung transparansi dan akuntabilitas, standarisasi pelayanan, mempunyai prosedur yang baku namun praktis, konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian di segi tarif biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian. Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur merupakan tolak ukur dari Standar Pelayanan. Sehingga diharapkan dapat menghindari dari maladministrasi di sektor pelayanan publik.

E-Filing adalah proses mengisi dan mengirim SPT Tahunan 1770 S dan 1770 SS melalui laman pajak. Bagi Wajib Pajak (WP) dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara umum kelebihan SPT Pajak e-filing di antaranya lebih aman, akurat, cepat, mudah, dan murah. da sejumlah keuntungan melaporkan SPT melalui DJP Online yakni: dapat dilakukan secara *real time*, tidak dikenakan biaya, ramah lingkungan karena tidak lagi membutuhkan dokumen fisik dan mudah dioperasikan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

### **Efisiensi Pelayanan Publik Melalui Sistem e-Filing DJP Online**

Hakikat dari pelayanan umum yang berkualitas (Boediono B., 2003: 3) salah satunya adalah mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif). Efisiensi artinya memilih sarana optimal bagi tujuan akhir yang telah ditetapkan. Dalam menyangkut proses, organisasi yang terMcDonaliasi akan menyiapkan alur kerja dan teknis produksi dengan prinsip efisiensi yang melibatkan sejumlah pekerja dengan tugas khusus serta didukung oleh teknologi modern.

Hal *pertama* yang dapat dikaji berkaitan dengan efisiensi sistem pelayanan pajak adalah melalui prosesnya. Pelayanan pajak yang telah memfasilitasi sistem e-Filing DJP Online kepada Wajib Pajak dapat memudahkan proses pengisian dan pengiriman. Pengisiannya melalui laman sangat mudah, dengan fungsi otomatis penjumlahan. Setelah diisi lengkap pengiriman dapat dilakukan online ke server DJP kapan pun, tanpa melibatkan banyak pihak sehingga kerahasiaan lebih terjamin. Sedangkan SPT hard copy pengiriman langsung maupun melalui jasa pengiriman melibatkan banyak orang dan tahapan yang lebih panjang. E-Filing DJP Online dilengkapi fitur impor data hanya dengan satu klik, maka SPT akan disampaikan ke DJP secara online tanpa perlu mengantri di KPP.

Sistem e-Filing DJP Online ini memberikan peluang pada Wajib Pajak untuk dapat melakukan penyampaian SPT di mana saja. Selain itu, sistem e-Filing DJP Online ini juga mengurangi kesalahan input data, yang sering terjadi ketika proses pelaporan pajak secara konvensional dilakukan. Dan untuk lebih mengefisienkan proses, DJP Online juga menyediakan fitur layanan bantuan online sebagai ruang tanya-jawab bagi Wajib Pajak yang memiliki kendala teknis dalam melaporkan pajak mereka.

*Kedua*, penerapan efisiensi lainnya adalah menyangkut produk yang dihasilkan, yaitu dengan cara menyederhanakan produk. Upaya penyederhanaan produk ini dapat dilihat pada

bagaimana lembaga pelayanan publik memegang prinsip penciptaan produk yang sedikit bahan mentah, sederhana dalam pembuatan dan penyajiannya tetapi bisa cepat dinikmati pelanggannya.

Sistem e-Filing DJP Online juga telah menerapkan sistem efisiensi produk dengan mengurangi penggunaan kertas, di mana data Wajib Pajak tetap bisa disimpan secara elektronik. Proses pengalihan penggunaan kertas menuju data elektronik ini tentu saja lebih hemat dan murah, karena meniadakan bahan baku utama kertas yang mahal dan lebih sulit didapatkan. Produk pelayanan pajak secara elektronik ini lebih mudah dinikmati oleh para pelanggan yang saat ini sebagian besar sudah memiliki akses ke internet melalui ponsel pintar masing-masing.

*Ketiga*, yang berikutnya proses efisiensi pelayanan terletak pada kegiatan-kegiatan teknis pelayanan dengan cara meminta pihak Wajib Pajak melakukan sesuatu yang sebelumnya dikerjakan oleh petugas. Seperti pemberlakuan sistem e-Filing DJP Online, yang memungkinkan para Wajib Pajak untuk dapat mengakses sendiri proses pembayaran pajak atau pelaporan pajak melalui jaringan internet pribadi mereka. Oleh karena itulah, dengan mengatasnamakan efisiensi maka lembaga pelayanan publik setingkat DJP pun yang telah menerapkan pola McDonalisasi akan “memaksa” Wajib Pajak untuk dapat bekerja sendiri melaporkan pajak secara online melalui ponsel pintar atau jaringan internet pribadi mereka.

### **Pelayanan Publik yang Terkuantifikasi dan Terkalkulasi**

Lembaga pelayanan publik yang ter-McDonalisasi menekankan pada sesuatu yang bisa dikalkulasi, dihitung dan dibilang serta menitikberatkan kuantitas menjadi pengganti kualitas. Penekanan pada kuantitas ini berkaitan dengan proses maupun hasil akhir. Pada proses, penekanannya lebih pada kecepatan. Sedangkan pada hasil akhir, fokusnya terletak pada jumlah produksi yang dihasilkan dan disajikan. Aplikasi dimensi ini pada akhirnya diharapkan membawa pengaruh pada efisiensi, karena sesuatu yang dirancang mampu dihitung akan mendukung prinsip efisiensi.

Salah satu bentuk kualifikasi pelayanan melalui sistem e-Filing DJP Online yang dapat diukur adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik antara penyelenggara pajak, petugas, dan Wajib Pajak. Dengan memahami kebutuhan Wajib Pajak melalui sarana komunikasi dan informasi yang memadai.

*Pertama*, proses kuantifikasi e-Filing DJP Online dilihat pada bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan, yaitu cepat sampai ke server DJP dalam beberapa detik. Apabila koneksi internet bagus, kurang dari setengah menit pengguna akan mendapat bukti pengiriman SPT atau Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) yang dikirim ke alamat surel. Lembaga pelayanan publik yang terMcDonalisasi akan berusaha membuat terobosan bagaimana menyelesaikan dan menyajikan suatu produk dalam jumlah maksimal dalam waktu yang relatif singkat.

Di sisi lain pelayanan pajak melalui sistem E-Filing DJP Online juga menawarkan ketepatan waktu berupa email pengingat bagi Wajib Pajak. Untuk menghindari denda keterlambatan akibat lapor SPT online yang tidak tepat waktu, sistem e-Filing ini secara otomatis dan rutin mengirimkan email pengingat kepada penggunaannya setiap menjelang tenggat waktu pelaporan pajak.

Pengisian SPT pajak secara e-Filing juga dianggap lebih akurat daripada secara konvensional. Berbeda dengan SPT hard copy yang diteliti kelengkapannya oleh manusia, SPT e-Filing kelengkapan dan pengisian diverifikasi oleh aplikasi sehingga terhindar dari kesalahan dan peluang perhitungan SPT unbalance dapat dihindari.

*Kedua*, penekanan pada sisi kuantifikasi dibanding kualitas pencapaian hasil dalam prinsip daya hitung tersebut juga diikuti dengan penciptaan ilusi kuantitas dibenak masyarakat sebagai Wajib Pajak serta mengatur proses produksi dan layanan menjadi bilangan yang bisa

dikontrol. Untuk kepentingan ilusi, penyajian produk biasanya diatur sedemikian rupa sehingga porsi dikesankan “tampak berlebihan”.

Dalam konteks ini, lapor SPT melalui sistem e-Filing DJP online ini gratis, tidak dikenakan biaya sampai kapan pun meskipun untuk pelaporan semua jenis SPT dan sesering apa pun Wajib Pajak melaporkannya. Keuntungan ini tentu tidak akan didapatkan oleh Wajib Pajak jika menggunakan jasa ASP lainnya. Sedangkan dalam proses produksi dan layanan, pengukuran setiap elemen input sebelum proses produksi dilakukan dengan cermat sehingga bisa dipastikan kontrol kuantitas serta kualitasnya. Semakin banyak Wajib Pajak yang melaporkan SPT pajaknya melalui sistem e-Filing dan cepat proses yang dilakukan, semakin baik pencapaian pelayanan yang diberikan pihak DJP ini.

Adapun sistem e-Filing DJP Online ini menawarkan pelayanan yang berorientasi pada kuantitas produk yang dihasilkan sebagai hasil akhir pencapaian. Salah satunya adalah untuk mengukur tinggi atau rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melapor SPT Pajak sebagai indikator keberhasilan pelayanan. Kepatuhan ini dapat diukur dari pemahaman Wajib Pajak terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Melalui data Wajib Pajak dan keseluruhan data lainnya yang tersimpan secara elektronik, maka baik dan buruknya proses akan dengan mudah diukur.

Semakin banyak Wajib Pajak yang melaporkan pajaknya, semakin efisien pelayanan yang dilakukan. Semakin cepat proses pelayanan yang dilakukan, semakin banyak Wajib Pajak yang terlayani dan melaporkan pajaknya, maka semakin efisien kinerja lembaga ini. Sistem e-Filing DJP Online ini memberikan kemudahan pengukuran kinerja dan aktivitas pelayanan melalui sistem pengukuran yang sudah dirancang otomatis oleh mesin elektronik.

### **Prediktabilitas Pelayanan Publik Melalui e-Filing**

Menurut Boediono B (2003: 3) pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Maka prinsip prediktabilitas dalam McDonalisasi memberikan suatu kepastian dalam berbagai hal yang menyangkut banyak aspek, mulai bagi petugas/pelayan publik, lembaga maupun masyarakat sebagai Wajib Pajak. Bagi petugas pajak prinsip ini memberikan “kepastian” tentang hal-hal yang berkaitan dengan cakupan bidang kerja. Sedangkan pada lembaga pajak, daya prediksi produk dalam beberapa aspek (ukuran, bentuk, jumlah, dsb) akan mudah dilakukan dengan melalui penyeragaman bahan mentah, penerapan teknologi sejenis dalam proses produksi serta sistem pengepakan.

Sehingga tidak aneh jika sistem pengisian dan pelaporan SPT pajak melalui e-Filing DJP Online akan seragam meskipun Wajib Pajak berada di tempat mana pun, dan mengakses dari jaringan atau fasilitas internet mana pun. Sistem e-Filing DJP online ini menawarkan keseragaman akses bagi pelanggannya, sehingga setiap Wajib Pajak akan dapat mudah menebak bagaimana bentuk, prosedur, tahap-tahap, fitur-fitur, kelebihan, bahkan kendala yang akan ditemukan oleh mereka ketika menggunakan sistem e-Filing ini di mana pun mereka berada.

Prinsip prediktabilitas ini juga diterapkan dalam sistem layanan e-Filing DJP Online ini sebagai bagian untuk mengefisiensikan bentuk pelayanan publik. Melalui layanan yang dapat diprediksikan ini, para penggunanya akan memperoleh kepastian terhadap pelayanan dan tidak merasa perlu dikhawatirkan seandainya pun mereka baru pertama kalinya menggunakan sistem ini. Sistem prediktabilitas dalam e-Filing DJP Online ini memudahkan penggunanya untuk dapat mempelajarinya sendiri melalui aplikasi dan fitur-fitur yang telah disediakan secara seragam bagi penggunanya.

### **E-Filing Menawarkan Kemudahan Atas Kontrol**

Adapun dimensi terakhir dalam proses McDonaldisasi adalah penekanan dimensi kontrol, yaitu terletak pada upaya penggantian manusia dengan teknologi non manusia melalui pencarian cara-cara untuk meningkatkan kontrol atas proses produksi, pekerja dan pelanggan. Pengertian teknologi dalam prinsip ini tidak hanya menyangkut mesin-mesin dan peralatan tetapi juga material, kemampuan, pengetahuan, hukum, aturan, prosedur serta teknik.

Merujuk pada bentuk kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai "suatu iklim", maka kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano 2006:110) sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Sedangkan kepatuhan formal Wajib Pajak sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Program pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan Wajib Pajak.
- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Kepatuhan-kepatuhan inilah yang harus dapat dikendalikan demi tercapainya tujuan pelayanan yang efisien dan efektif dalam lingkup lembaga perpajakan. Untuk itulah, salah satu sistem yang diterapkan oleh DJP sebagai pelayan publik, adalah dengan memaksimalkan penggunaan teknologi internet sebagai "mesin" pengendali kinerja dan aktivitas.

Daya kontrol yang diterapkan petugas pajak terhadap Wajib Pajak melalui sistem e-Filing DJP Online adalah dengan kemudahan untuk menemukan bukti Laporan SPT Online oleh lembaga. Bukti pelaporan Wajib Pajak disimpan dalam basis data bernama *cloud* yang dapat diakses online, dari mana saja dan kapan saja dibutuhkan. Bukti pelaporan pajak tersebut disimpan secara aman dalam jangka waktu panjang sehingga sangat memungkinkan pengontrolan yang tegas.

Sistem kontrol lainnya adalah kemudahan untuk membangun komunikasi dan kendali antar tim melalui satu laman *website* e-Filing. Di laman yang sama petugas dapat diarahkan untuk melakukan hal yang sama, sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan dan diterapkan di dalam laman e-Filing tersebut. Sehingga jika ada suatu kesalahan dalam proses pelayanan, maka akan dapat dideteksi dengan mudah. Begitu pula dengan kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak ketika menggunakan sistem e-Filing ini, akan dengan mudah dideteksi oleh mesin yang sudah tersistem sedemikian rupa dalam bentuk teknologi elektronik yang canggih.

Kemudahan akan kontrol melalui sistem e-Filing ini menunjukkan bahwa letak kendali manusia sudah beralih kepada mesin yang bernama internet. Segala proses kontrol dilakukan oleh "mesin" yang disebut e-Filing. Kinerja mesin dianggap lebih akurat, cepat, tepat, dan tersistem daripada pelayan publik itu sendiri. Jika pun pelayan publik itu bekerja, maka segala tindakan mereka, aktivitas mereka, juga sudah tersistem sedemikian rupa melalui suatu komputer raksasa agar terlihat seragam, rapi, dan teratur.

### **Irasionalitas atas Rasionalitas**

Pada akhirnya penerapan sistem pelayanan publik di lembaga yang terMcdonaldisasikan ini menjadi irasional terhadap upaya-upaya dalam merasionalkan proses pelayanan yang diberikan. Prinsip rasional yang mendasari bekerjanya lembaga modern setingkat DJP ini dalam konsep McDonalikasi pada akhirnya seringkali dianggap malah melahirkan irasionalitas dalam berbagai bentuk, diantaranya inefisiensi, ketidakmampuan prediksi, ketidakmampuan dihitung serta hilangnya kontrol. Dalam konteks yang lebih jauh, bentuk-bentuk irasionalitas dalam pelayanan publik justru mengarah pada pengingkaran prinsip kemanusiaan.

Menurut Surtan Siahaan (2017) ada beberapa keirasionalitasan sistem pelayanan pajak melalui e-Filing DJP Online ini jika ditinjau dari efisiensi kerjanya, yaitu:

1. *Website* sering tidak dapat diakses karena sistem *down* atau sibuk.
2. Saat sistem *error*, tidak jarang wajib pajak dianggap telat lapor karena tanggal yang tertera pada BPE tidak sama dengan tanggal saat klik lapor.
3. Makan banyak waktu karena untuk hitung, bayar dan lapor SPT, pengguna harus berpindah aplikasi seperti excel untuk menghitung dan internet banking untuk membayar pajak.
4. Tidak semua jenis SPT dengan beragam status pembayaran dapat dilaporkan melalui *website* DJP.
5. Aplikasi DJP Online tidak dapat digunakan untuk berkolaborasi dengan kolega lainnya atau bila suatu perusahaan induk memiliki banyak NPWP cabang atau anak perusahaan, karena satu akun DJP Online hanya untuk satu pengguna.

Walaupun prinsip-prinsip dalam konsep McDonalikasi mengutamakan terbentuknya efisiensi, namun pada dasarnya sebagian perolehan efisiensi tersebut hanya dinikmati oleh para pelayan publik sebagai pencipta rasionalisasi. Sedangkan sebenarnya apa yang sedang dibangun adalah ilusi kesenangan bagi penggunanya dengan menghadirkan berbagai macam fasilitas dan hiburan untuk menutupi irasionalitasnya. Masyarakat sebagai Wajib Pajak diiming-imingkan aplikasi dalam teknologi canggih untuk suatu kemudahan dalam mendapatkan sistem pelayanan pajak. Hanya saja menjadi tidak irasional ketika sistem yang dianggap canggih dan memudahkan ini, ternyata tidak mampu menjangkau keseluruhan penggunanya.

Tidak semua Wajib Pajak paham menggunakan teknologi internet, sehingga melaporkan SPT pajak secara konvensional dianggap lebih mudah dan praktis. Belum lagi akses internet yang menuntut jaringan lancar dan cepat, tidak semua masyarakat memiliki akses internet yang baik di daerahnya. Sehingga lapor pajak secara e-Filing akan dianggap menyulitkan mereka. Belum lagi ditambah dengan berbagai kendala teknis yang diberikan ketika penggunanya mengakses e-Filing ini, prinsip keseragaman fitur/aplikasi akan sangat memungkinkan membuat penggunanya mendapatkan kesalahan pelaporan pajak yang seragam pula jika tidak benar-benar memahami tata cara penggunaannya.

Lebih jauh lagi, pengamatan tentang irasionalitas McDonalikasi sampai pada anggapan adanya penciptaan suatu sistem dehumanisasi yang anti manusia dan menghancurkan manusia. Pada kenyataannya ada sejumlah irasionalitas yang terjadi diantaranya yaitu dehumanisasi petugas dan penggunanya, pengaruh negatif hubungan manusia dan proses homogenisasi.

Dehumanisasi terjadi ketika proses pelayanan terlalu bergantung pada mesin teknologi canggih, sehingga jika tanpa mesin ini maka kinerja pun seakan-akan tidak berjalan dengan maksimal. Ditambah dengan tuntutan petugas pajak yang harus bekerja secara berlebihan untuk menghasilkan kuantitas pencapaian hasil yang memuaskan, dan berakhir pada tuntutan terhadap masyarakat sebagai penggunanya untuk bekerja dari dirinya sendiri dalam mengakses pelayanan. Melalui sistem e-Filing masyarakat sudah tidak dilayani, akan tetapi melayani dirinya sendiri. Dan terakhir, adanya homogenisasi yang membuat akses pelayanan menjadi seragam di mana pun Wajib Pajak itu berada. Jika tuntutan pelaporan pajak secara e-Filing

diterapkan secara menyeluruh dan wajib kepada berbagai kalangan masyarakat, maka sistem ini kemudian justru akan menekan kalangan masyarakat yang tidak memiliki akses fasilitas teknologi yang canggih. Sehingga pada akhirnya, hanya akan menjadikan sistem pelayanan publik yang tidak efektif dan efisien.

## SIMPULAN

Dari paparan hasil dan analisis dapat diambil suatu kesimpulan bahwa sistem pelayanan publik yang diterapkan pihak DJP melalui e-Filing DJP Online juga mengantut pola McDonaldisasi pelayanan. Pola McDonaldisasi ini dapat dilihat dari penekanan beberapa prinsip, yaitu: *pertama*, sistem e-Filing DJP Online ini mengefisiensikan proses pelayanan terhadap publik dengan cara memberikan kemudahan dalam proses, kecepatan, keamanan, penyederhanaan untuk penghematan, ketepatan, dan juga kemudahan akses secara pribadi oleh para Wajib Pajak. *Kedua*, sistem e-Filing DJP Online juga menawarkan sistem yang terkuantifikasi dan terkualifikasi. Ditandai dengan dimilikinya standar-standar pengukuran hasil yang tepat dan cermat, kedisiplinan dalam masalah ketepatan pelayanan, ilusi kuantitas dengan gambaran pelayanan gratis. *Ketiga*, sistem layanan e-Filing yang menerapkan prediktabilitas publik. Ditandai dengan kepastian produk yang mudah diprediksi cara penggunaannya dan keseragaman pelayanan. *Keempat*, sistem e-Filing memberikan kemudahan dalam hal kontrol. Ditunjukkan dengan sistem yang tersentral, dengan penyimpanan data-data yang mudah diakses kembali, dan pola interaksi antar sistem e-Filing yang saling menghubungkan antara petugas dan Wajib Pajak. *Kelima*, prinsip-prinsip McDonaldisasi yang diterapkan dalam sistem e-Filing DJP Online ini pada akhirnya justru menimbulkan keirasionalitasan di atas rasionalitas pelayanan yang diberikan. Digambar dengan adanya dehumanisasi pelayanan dan kendala-kendala teknis yang didapati oleh penggunaannya ketika mengakses aplikasi e-Filing tersebut.

## REFERENSI

- Anonim. 2016. <https://www.npwponline.com/2016/02/e-filing-pajak-8-manfaat-lapor-spt.html>
- Arhando Julianto, Pramdia. 2017. "Ditjen Pajak: Kepatuhan Bayar Pajak Masyarakat Indonesia Masih Rendah". ( <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/07/19/193000326/ditjen-pajak--kepatuhan-bayar-pajak-masyarakat-indonesia-masih-rendah>) (diakses 27 April 2018).
- Boediono B. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- DJP. 2018. *Kepatuhan dan Penerimaan Pajak 2017 Tumbuh Pesat, DJP Optimis Hadapi 2018*. <http://www.pajak.go.id/kepatuhan-dan-penerimaan-pajak-2017-tumbuh-pesat-djp-optimis-hadapi-2018>. diakses 29 April 2018.
- , 2016. *Definisi dan Ketentuan Umum*. <http://www.pajak.go.id/content/faq/18464/definisi-dan-ketentuan-umum>. diakses 29 April 2018.
- , 2016. *Electronic Filing*. <http://www.pajak.go.id/electronic-filing>. diakses 29 April 2018.
- Komala, Kirana Cipta, dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya 105030407111039@mail.ub.ac.id. Malang
- Puspa, Dian. 2017. *Efiling Pajak : Panduan Lengkap Lapor Pajak Online Perusahaan*. <https://www.online-pajak.com/id/efiling-pajak-online>. diakses 29 April 2018.
- Ritzer, George. 2010. *Teori Sosiologi Modern*. Edisi ke 6. Jakarta : Kencana Pramedia Grup
- Siahaan, Surtan. 2017. *Membandingkan 5 Aplikasi e-Filing, Mana yang Paling Menguntungkan?*. <https://www.online-pajak.com/id/aplikasi-e-filing> diakses 28 April 2018.
- Sony, Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Group.

Supadmi, Ni Luh. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Universitas Udayana: Denpasar

<http://www.bppk.kemenkeu.go.id/id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/21152-pelayanan-publik-yang-ideal> (diakses 27 April 2018).

Susilo, Joko. 2014. *Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Bontang*. eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 2, (3), ISSN 2338-3651, [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id).

UUD 1945 Pasal 23 Ayat (2)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983

Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2008

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003