

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN,PAJAK PERTAMBAHAN NILAI ATAS
TRANSAKSI E-COMMERCE PADA KPP MADYA JAKARTA SELATAN I TAHUN
2021**

*Melda Amelia¹, Jiwa Pribadi Agustianto², Ryan Dwi Yanuar³
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi,
Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAM, Jakarta, Indonesia

Abstract.

The development of technology and communication, especially with the presence of the internet, is increasingly being used by many parties to conduct online transactions, for example, shopping or selling online, or what is called e-commerce. The significant increase in e-commerce transactions in Indonesia has not escaped the government's attention as it is related to tax collection. This study aimed to analyze the implementation of value added tax policy on e-commerce transactions and to find out the efforts made to overcome the obstacles faced in the implementation of the value added tax policy on e-commerce transactions at South Jakarta Medium Tax Office I. This study was conducted at South Jakarta Medium Tax Office I using a qualitative descriptive approach to describe information about the implementation of value added tax policy on e-commerce transactions in South Jakarta Medium Tax Office I. The data collection was by observation, interviews, and documentation. The informants of this study were the Account Representative of South Jakarta Medium Tax Office I, Lecturer at Stiami Jakarta Institute of Social Sciences and Management, and e-commerce taxpayers. The data analysis technique in this study used Miles and Huberman data analysis. The results of the study showed that the implementation of the value added tax policy on e-commerce transactions at the South Jakarta Medium Tax Office I in 2021 cannot be said to be optimal as a whole because there is still a lack of human resources at the South Jakarta Medium Tax Office I regarding technology systems so that it is difficult to collect integrated and comprehensive virtual data from e-commerce.

Keywords: *Implementation, Policy, Value Added Tax, E-commerce Transaction*

Cronicle of Article:Received (11,06,2024); Revised (15,06,2024); and Published (28,06,2024).

*©2024 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM*

Profile and corresponding author : Melda Amelia Ardianingrum adalah Alumni Program Studi Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author:* meldamel226@gmail.com

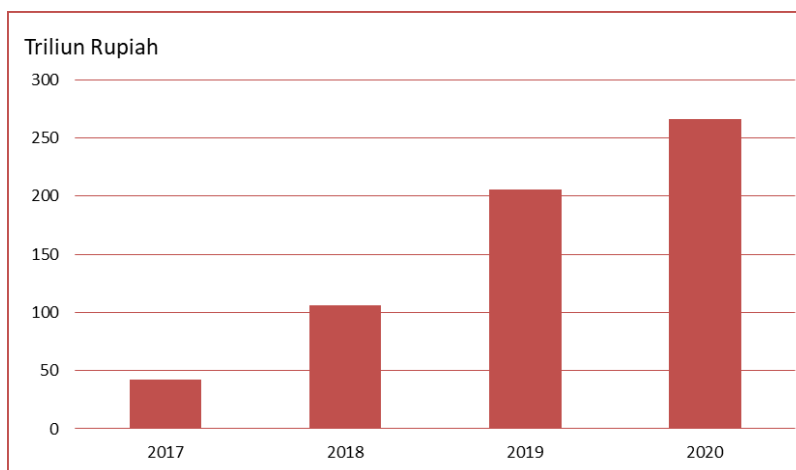
How to cite this article : Amelia M, Agustianto P J, Yanuar D R (2024) "Analisis Implementasi Kebijakan,Pajak Pertambahan Nilai Atas Transaksi E-Commerce Pada Kpp Madya Jakarta Selatan I Tahun 2021". *Adbispreneur*, 4 (3), pp. 264-276. Available at: <http://JAMBIS>

PENDAHULUAN

Perkembangan luar biasa pesat pada ilmu teknologi dan komunikasi terutama ketika hadirnya internet dalam aspek hidup manusia dengan meningkatnya penggunaan internet oleh masyarakat global. Perkembangan internet di Indonesia dimulai pada tahun 90an dan pada tahun 2021 masyarakat Indonesia yang memanfaatkan internet untuk keperluannya berjumlah 202,35 juta atau 76,8% (CNBC Indonesia, 2022). Perkembangan internet yang sangat pesat membawa manusia ke arah era globalisasi. Hal tersebut ditandai dengan dimanfaatkannya internet untuk berbagai hal seperti keperluan hiburan, pendidikan, bahkan melakukan transaksi secara online baik berbelanja maupun berjualan. Transaksi yang dilaksanakan melalui internet biasa disebut sebagai e-commerce. E-commerce ialah aktivitas transaksi jual beli online berbasis internet dimana pelaku e-commerce tidak perlu saling menemui satu sama lain. Hal ini sejalan dengan pendapat Zhanyas dan Tursinbaeva dalam Mulya dan Agatha (2020:27) yang menyatakan bahwa “e-commerce merupakan kegiatan yang memanfaatkan jaringan internet untuk belanja secara online beserta transaksinya yang dilakukan secara digital”. Rosalinawati dan Syaiful (2018:1) menyatakan bahwa “Masyarakat Indonesia mulai mengenal e-commerce pada tahun 90an melalui kemunculan situs toko buku online pertama di Indonesia”. Menurut Paramitari dkk (2019:115) “perdagangan yang dilakukan secara online memiliki berbagai benefit bagi konsumen dan penjual, oleh karena itu transaksi ini sangat diminati dan diperkirakan akan terus berkembang”.

Kemudahan dan keefektifan yang ditawarkan dalam kegiatan e-commerce membuat masyarakat merasa nyaman ketika melakukan transaksi secara online melalui internet. Sekitar tahun 2017 hingga akhir tahun 2020, peningkatan yang cukup signifikan terjadi pada transaksi e-commerce di tanah air. (Laporan Keuangan BI, 2020).

Gambar.1 Nominal Transaksi e-Commerce

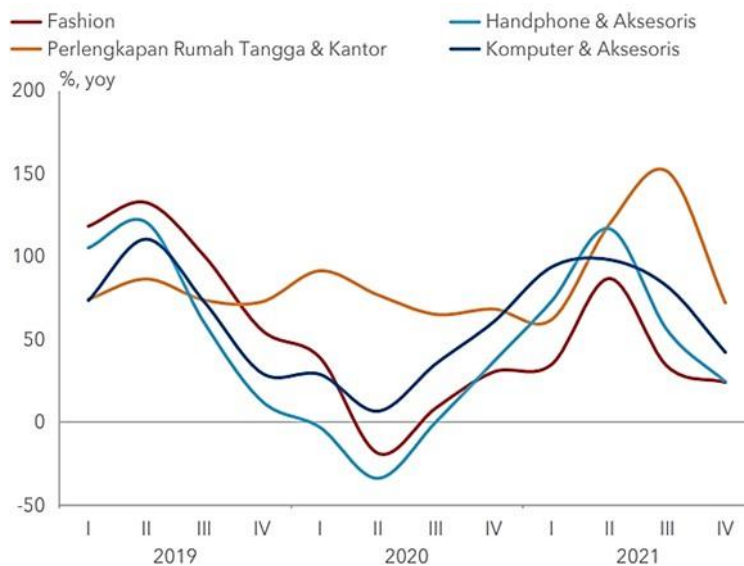


Berdasarkan gambar grafik di atas jumlah transaksi e-commerce di Indonesia mengalami kenaikan tiap tahunnya. Kenaikan tersebut didukung oleh sistem pembayaran secara digital yang telah banyak dilakukan oleh masyarakat terutama pada saat kasus Covid-19 sedang menyebar. Tahun 2021 nilai transaksi pada e-commerce diproyeksikan tumbuh sebesar 50,74% (yoy). Peningkatan tersebut tercapai karena adanya dukungan dalam perluasan ekosistem e-commerce dan semakin digemarinya sistem belanja online oleh masyarakat, serta kemudahan yang ditawarkan ketika berbelanja tanpa harus pergi ke tempat penjualan (Laporan Keuangan BI, 2021). E-commerce sama halnya dengan kegiatan jual beli konvensional dimana

terdapat pajak yang harus dibayarkan kepada pemerintah. Perkembangan e-commerce saat ini memberikan pengaruh yang cukup intens terhadap pendapatan melalui penerimaan pajak Negara. (Mulya dan Agatha, 2020). Pajak merupakan sumber penting bagi pendapatan negara yang akan dipergunakan dalam menjalankan pemerintahan, oleh karena itu pemerintah menetapkan kebijakan wajib pajak sebagai cerminan kenegaraan yang pada akhirnya akan dialokasikan pada pembiayaan serta pembangunan nasional agar mampu mencapai tujuan Negara (Wicaksono, 2018:141). Dasar hukum pajak pertambahan nilai terdapat pada peraturan UU No. 42 Tahun 2009. Aktivitas e-commerce juga tidak luput dari perhatian pemerintah terkait dengan pemungutan pajak. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan regulasi melalui surat edaran SE/62/PJ/2013 tentang Penegasan Ketentuan Perpajakan Atas Transaksi e-commerce. Regulasi tentang pajak atas transaksi e-commerce yaitu Permenkeu No.60/PMK.03/2022 tentang Perlakuan Perpajakan atas transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Beny dan Dewi, 2021:63).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Siaran Pers Humas Direktorat Jendral Pajak (2021) menyatakan bahwa per 31 Oktober 2021 jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Perdagangan Melalui Sistem Elektronil (PMSE) yang disetorkan dalam kas Negara adalah sebesar Rp3,19 triliun. Secara keseluruhan PPN PMSE yang diterima pada tahun 2021 adalah Rp 3,9 triliun. Peningkatan transaksi e-commerce juga dirasakan pada pemerintah daerah salah satunya yaitu provinsi DKI Jakarta sebagai salah satu daerah dengan jumlah usaha e-commerce terbanyak yang ditandai dengan meningkatnya kinerja penjualan barang-barang e-commerce pada 3 bulan terakhir tahun 2021.

Gambar.2 Pertumbuhan Penjualan e-commerce DKI Jakarta 2021



Berdasarkan gambar diatas, pertumbuhan penjualan e-commerce mengalami peningkatan dengan arah yang melambat dibandingkan triwulan sebelumnya. Pertumbuhan penjualan e-commerce diatas ternyata tidak memberikan dampak yang berarti terhadap penerimaan pajak pada KPP Madya Jakarta Selatan I. Penjelasan tersebut terlihat dari data pada tabel berikut.

Tabel.1 Realisasi Penerimaan PPN di KPP Madya Jakarta Selatan I Tahun 2018-2020

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2018	7.137.271.718.000	6.601.703.835.283
2019	6.277.805.969.000	5.501.189.136.683

2020	6.259.518.375.000	4.483.791.707.159
------	-------------------	-------------------

Sumber : KPP Madya Jakarta Selatan I

Berdasarkan tabel diatas, jumlah target dan realisasi penerimaan PPN di KPP Madya Jakarta Selatan I menurun cukup signifikan mulai dari tahun 2018 hingga 2020. Data tersebut menggambarkan bahwa adanya penurunan kesadaran masyarakat untuk menyetorkan PPN kepada KPP terkait. Rosalinawati dan Syaiful (2018) menemukan bahwa masih adanya pelaku usaha e-commerce yang tidak transparan sehingga menjadi penyebab sulitnya untuk penerapan pemungutan pajak e-commerce. Indriyani dan Furqon (2021) juga menemukan hasil bahwa masih terdapat penjual e-commerce pada marketplace yang tidak memiliki NPWP, sebagian lainnya tidak mengerti dan tidak pernah menerapkan peraturan mengenai SE/62/PJ/2013. Fenomena yang penulis temukan dalam penelitian ini adalah dari beberapa pelaku usaha atau perusahaan yang bergerak dibidang e-commerce hanya dua diantaranya yang melaksanakan kewajibannya dalam memungut dan menyetorkan PPN di KPP Madya Jakarta Selatan I, seperti yang tertera pada tabel berikut.

Tabel.2 Jumlah Wajib Pajak E-commerce yang menyetorkan PPN KPP Madya Jakarta Selatan I

No	Jumlah UMKM di Jakarta Selatan	Jumlah WP E-commerce Di Jakarta Selatan	Jumlah WP E-commerce yang menyetorkan PPN di kpp Madya Jakarta Selatan I
1	210.022	12	2

Sumber : KemenKop UKM dan iprice.co.id (data diolah penulis)

Tabel diatas menunjukkan bahwa di daerah Jakarta Selatan terdapat 12 pelaku usaha e-commerce yang termasuk perusahaan besar di Indonesia yang bergerak dalam bidang e-commerce dengan menyiapkan platform atau tempat untuk jual beli online atau yang biasa dikenal marketplace. Dari beberapa perusahaan e-commerce tersebut hanya perusahaan Bukalapak dan OLX yang melakukan pemungutan dan penyetoran pajak PPN atas transaksi e-commerce di KPP Madya Jakarta Selatan I.

LITERATUR REVIUW

1. Administrasi Pohan (2014:84-85) mengungkapkan bahwa administrasi berasal dari bahasa Inggris yaitu "administration" sedangkan secara terminology berarti "to serve", yaitu melayani dengan sebaik mungkin. Artinya, administrasi merupakan bagian atau divisi yang bertugas untuk melayani kepentingan banyak orang. Administrasi merupakan bagian atau divisi yang bertugas untuk melayani kepentingan banyak orang dalam hal ini adalah masyarakat. Administrasi didefinisikan oleh Siagian dalam Pasolong (2019:3) sebagai proses kerja secara menyeluruh oleh dua orang bahkan lebih berdasarkan rasionalitas tertentu agar tercapai tujuan yang sudah ditentukan. Leonard D. dalam Simbolon (2004) menjelaskan bahwa administrasi secara luas ialah sebuah proses yang pasti dimiliki setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta. Administrasi merupakan sebuah pekerjaan yang sistematis dan terencana yang dikerjakan secara bersama-sama oleh beberapa orang membentuk kelompok sehingga mampu mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional (Pasolong, 2019:3). Berdasarkan pengertian yang disebutkan oleh beberapa ahli tersebut maka administrasi ialah bagian dari sistem di sebuah organisasi maupun lembaga negara yang mengatur segala keperluan yang berkaitan dengan administratif.

2. Pelayanan Publik Hidayah (2020) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa saat membahas tentang pelayanan, maka sesuatu yang terkandung dalam kata pelayanan itu adalah kualitas yang baik dan memuaskan sehingga mampu mencapai tujuan dari pemberi layanan yaitu untuk memberikan bantuan kepada penerima layanan mengenai sesuatu yang diperlukan, dari penerima layanan pun akan merasa puas dan terbantu dengan pelayanan yang diberikan". Pelayanan merupakan tindakan produsen dalam memenuhi sesuatu yang dibutuhkan konsumen dengan tujuan konsumen akan memperoleh kepuasannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh lembaga pemerintah terhadap masyarakat melalui tindakan yang mencerminkan keramah-tamahan dalam melayani masyarakat (Sadat, 2018). Berdasarkan pendapat Moenir dalam Sumino dan Sutrichastini (2017) bahwa pada dasarnya pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan dalam bentuk fisik dengan sifat yang pribadi sebagai manusia serta pelayanan dalam hal administrasi dari pihak lain yaitu organisasi maupun lembaga pemerintah dan swasta. Pelayanan publik sangat diperlukan untuk memenuhi segala bentuk kepentingan dan keperluan masyarakat berkaitan dengan kenegaraan. (Bahar et al, 2020). Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang berkepentingan pada organisasi tersebut untuk memenuhi kebutuhannya berdasarkan mekanisme dan aturan yang berlaku. (Bosko & Mael, 2020). Rukayat (2017) dalam penelitiannya mendefinisikan pelayanan publik sebagai sebuah upaya yang dilaksanakan oleh orang-orang yang kemudian membentuk kelompok dengan tujuan memberikan bantuan dan layanan kepada rakyat sehingga dengan demikian akan terwujud tujuan tertentu yang telah ditetapkan.
3. Implementasi Kebijakan Anderson (Santie dan Wahono, 2018:186) menyatakan bahwa "kebijakan merupakan ketetapan yang dijadikan sebagai pedoman dan landasan bagi organisasi maupun individu dalam bertindak untuk memecahkan masalah atau mencapai sesuatu tujuan yang diinginkan".
4. E-Commerce Wicaksono (2018:146) memberikan pendapat bahwa "secara umum E-commerce ialah segala bentuk transaksi perdagangan barang/jasa yang dilakukan secara elektronik berbasis internet oleh pengusaha dan pembeli tanpa bertatap muka secara langsung". E-commerce menurut pendapat Hidayat (Sasana, 2018:53) "merupakan bagian dari e-lifestyle yaitu transaksi jual beli bisa dilakukan tanpa harus ke suatu tempat tertentu dan dalam waktu tertentu melalui jaringan internet". Sudrajat (2020-23) memberikan definisi e-commerce "yaitu berbagai jenis transaksi perniagaan barang/jasa melalui pemanfaatan media elektronik".
5. PPN menurut Sustiyo dan Hidayat (2019:25) "ialah pajak yang ditanggung oleh masyarakat sebagai konsumen atas konsumsi suatu barang maupun jasa". PPN disebut sebagai pajak tidak langsung karena konsumen yang notabene adalah yang membayar PPN tidak membayarkannya secara langsung kepada lembaga terkait tetapi melalui penjual sebagai pihak yang diwajibkan untuk memungut pajak (Daud dkk, 2018:78). Berdasarkan uraian diatas maka PPN adalah pajak tidak langsung yang mewajibkan kepada pengusaha barang/jasa untuk memungut pajak kepada masyarakat sebagai konsumen ketika melakukan pembelian atas suatu barang/jasa yang kemudian dikumpulkan dan dilaporkan kepada pihak perpajakan. PPN pada pelaksanaannya menggunakan sistem faktur yang merupakan bukti bahwa pajak telah dipungut oleh pengusaha yang dikreditkan dengan jumlah pajak yang terutang (Asmadi dkk, 2020:75). Pajak yang harus dibayarkan oleh

masyarakat sebagai konsumen ketika membeli barang/jasa adalah sebesar 10% dari total jumlah pembelian. Hal tersebut sesuai dengan yang telah ditentukan dalam peraturan UU No. 42 Tahun 2009.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif merupakan penelitian yang identik dengan penggambaran dan pendeskripsian dari data yang didapatkan. Metode kualitatif menggambarkan sebuah fenomena yang ditemukan selama proses penelitian, fenomena tersebut kemudian dianalisa dan dijabarkan sehingga akan ditemukan makna dari setiap peristiwa (Kaharuddin, 2021:2). Menurut Denzin dan Lincoln yang dikutip dalam Kaharuddin (2021:2) bahwa kualitatif diartikan sebagai suatu penelitian yang sifatnya deskripsi serta menganalisa secara mendalam. Pada penelitian ini teori yang menjadi landasan penelitian sangat membantu sehingga fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Jenis penelitian yang dipergunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang melakukan pengamatan dan penggalian informasi mengenai suatu peristiwa maupun fenomena dan diteliti secara mendalam. Hasil dari penelitian ini kemudian akan digambarkan serta dideskripsikan dengan sistematis serta akurat tentang fakta dan korelasi dari setiap fenomena yang diteliti (Prasanti, 2018:16). Pemilihan metode kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara terperinci, bagaimana pengimplementasian kebijakan PPN atas transaksi e-commerce pada KPP Madya Jakarta Selatan I Tahun 2021. Dengan metode kualitatif peneliti bisa menelusuri secara mendalam dan luas mengenai proses pelaksanaan kebijakan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce pada KPP Madya Jakarta Selatan I Tahun 2021

Pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator dalam rangka mengukur pengimplementasian kebijakan pajak pertambahan nilai atas transaksi e-commerce pada KPP Madya Jakarta Selatan I Tahun 2021 dengan teori Edward III yaitu sebagai berikut:

1) Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce sudah memenuhi indikator komunikasi dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Transmisi, berdasarkan pengertiannya transmisi diartikan bahwa komunikasi diantara implementor terjalin dengan baik sehingga kebijakan yang disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dan dimengerti. Hal tersebut dibuktikan dengan DJP yang sudah memberikan informasi mengenai surat edaran tersebut kepada pihak-pihak terkait, kemudian dari pihak KPP Madya Jakarta Selatan I setelah menerima sosialisasi tersebut langsung segera mengadakan sosialisasi juga kepada masyarakat selaku wajib pajak melalui berbagai media sosial yang dimiliki oleh KPP.
- b. Kejelasan, informasi yang disampaikan oleh DJP terhadap KPP Madya Jakarta Selatan I sudah jelas. Masyarakat sebagai wajib pajak juga mengatakan bahwa sosialisasi yang disampaikan oleh KPP Madya Jakarta Selatan I mengenai kebijakan e-commerce juga sudah jelas.

- c. Konsistensi, artinya adalah informasi mengenai kebijakan disampaikan secara konsisten yaitu mengenai kebijakan PPN atas transaksi e-commerce serta ditandai dengan tidak adanya isi dari kebijakan tersebut yang diubah-ubah.

2) Sumber Daya

Sumber daya yang memadai dan cakap secara kemampuan akan memberikan pengaruh positif terhadap proses implementasi sehingga pelaksanaan implementasi kebijakan akan berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Sumber daya yang difokuskan dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia (SDM) Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce sudah memenuhi indikator SDM yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Staf, merupakan salah satu bagian dari sumber daya khususnya sumber daya manusia (SDM). Proses pelaksanaan implementasi kebijakan memerlukan kuantitas dan kualitas staf yang memadai agar pelaksanaan tugas dalam implementasi kebijakan dapat berjalan dengan optimal dan efisien sehingga meminimalisir terjadinya kegagalan maupun kesalahan. Staff yang dimiliki oleh KPP Madya Jakarta Selatan I sudah cukup memadai secara kuantitas maupun kualitas yang ditandai dengan kualitas pendidikan yang tinggi secara umum namun kekurangan SDM yang memahami teknologi yang akan digunakan dalam mengetahui alur atas transaksi e-commerce. KPP Madya Jakarta Selatan I mengatakan bahwa mereka masih mengembangkan tools untuk menopang pelaksanaan kebijakan e-commerce, namun saat ini masih belum bisa digunakan sehingga akibatnya KPP Madya Jakarta Selatan I mengenai sistem teknologi sehingga kesulitan dalam mengumpulkan data secara yang komprehensif dan terintegrasi atas data virtual dari e-commerce.
- b. Informasi, dalam implementasi kebijakan, implementor diharuskan untuk memiliki pengetahuan terkait dengan kebijakan yang telah ditetapkan sehingga tidak terjadi kebingungan dan mengetahui harus melakukan apa ketika ditugaskan untuk melakukan sesuatu. Berdasarkan hasil penelitian, pengetahuan implementor dalam hal ini petugas KPP sudah memadai yang ditandai dengan pemahaman mereka terhadap kebijakan e-commerce.
- c. Wewenang, merupakan otoritas yang diberikan sehingga implementor memiliki efektifitas dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Sebagai petugas perpajakan tentunya seluruh petugas KPP Madya Jakarta Selatan I memiliki wewenang dalam menjalankan tugasnya.

3) Disposisi

Disposisi ialah karakter yang menentukan sikap seorang implementor. Pelaksanaan suatu kebijakan akan efektif apabila para pelaksana memiliki kemampuan untuk melakukannya. Disposisi yang dimaksudkan disini adalah sikap dari pelaksana atau implementor dalam menjalankan kebijakan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce sudah memenuhi indikator Disposisi yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Efek disposisi, apabila terdapat personil yang ada tidak patuh terhadap perintah terkait dengan kebijakan yang telah ditentukan maka hal tersebut menjadi potensi yang menghambat pengimplementasian kebijakan. Dalam menjalankan tugasnya, petugas KPP Madya Jakarta Selatan I terdapat peraturan yang harus dipatuhi sehingga akan meminimalisir ketidakpatuhan saat bertugas.

- b. Melakukan pengaturan birokrasi (staffing the bureaucracy), dalam implementasi kebijakan staf yang akan ditunjuk dan diangkat sebagai pelaksana kebijakan haruslah memiliki kemampuan dan kompetensi yang sesuai dengan kapabilitasnya. Setiap staff maupun pemimpin dalam KPP Madya Jakarta Selatan I telah melalui berbagai tes kemampuan dan kelayakan untuk melakukan tugasnya,
- c. Insentif, merupakan hal yang cukup sensitif bagi karyawan dan pekerja. Sebagai lembaga pemerintahan KPP Madya Jakarta Selatan I memiliki anggaran untuk bonus atau insentif untuk para karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian, sikap atau disposisi pihak KPP Madya Jakarta Selatan I sudah memenuhi standar karena menjalankan tugasnya dalam pelaksanaan kebijakan dengan transparansi.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam hal ini merupakan struktur organisasi memiliki pengaruh terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan secara keseluruhan karena apabila struktur organisasi memiliki kelemahan maka akan ada kemungkinan bahwa kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce sudah memenuhi indikator struktur birokrasi yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pembuatan Standar Operating Procedures (SOP) yang lebih fleksibel. Dalam menjalankan tugasnya KPP Madya Jakarta Selatan I memiliki aturan dan standar tertentu melalui SOP tersebut sehingga implementasi kebijakan akan terlaksana dengan baik
- b. Melaksanakan fragmentasi, KPP Madya Jakarta Selatan I telah membagikan beberapa divisi dan tugas sesuai dengan divisi masing-masing kepada karyawannya sehingga akan tercipta efisiensi dan keefektifan pada pelaksanaan implementasi kebijakan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Ibu Rizmy selaku petugas KPP Madya Jakarta Selatan I menyatakan bahwa pada KPP Madya sudah dilakukan fragmentasi berupa pembagian tugas dan tanggung jawab serta struktur organisasi yang jelas sehingga indikator struktur birokrasi sudah optimal.

2. Hambatan dalam implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce pada KPP Madya Jakarta Selatan I Tahun 2021

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Ibu Rizmy selaku petugas KPP Madya Jakarta Selatan I menyatakan bahwa terdapat hambatan dalam proses implementasi kebijakan e-commerce, seperti yang diungkapkan berikut ini: "Adanya hambatan terkait dengan data dan juga tools atau infrastruktur di djp, sampai saat ini belum punya tools untuk melakukan atau mendapatkan data secara yang komprehensif dan terintegrasi atas data data virtual dari e-commerce, sebenarnya sedang digarap oleh tim tax reform untuk mengembangkan terkait dengan big data dan data analitik serta lain sebagainya dan itu semua akan di lakukan dalam satu sistem yang terintegrasi jadi harapannya pada tahun 2024 nanti ketika tax reform ini sudah dijalankan maka kita akan semakin mudah memperoleh data" Ibu Yuliana selaku Wajib Pajak E-commerce juga mengungkapkan bahwa terdapat hambatan yang ada dalam pelaksanaan kebijakan e-commerce ini adalah sebagai

berikut: “Tidak semua penjual mendaftarkan NPWP di ecommerce” Sedangkan Ibu Endro Andayani selaku pihak akademisi yang terkait juga menambahkan bahwa: “Interkoneksi internet, kesadaran Wajib pajak kurang” Selain itu Fauzi selaku customer Marketplace e-commerce juga mengatakan terkait dengan hambatan dalam pelaksanaan kebijakan ini bahwa: “Karena pelaku usaha kecil dan menengah tidak ingin mendapatkan keuntungan lebih kecil akibat dari PPN ini”

Dari uraian hasil wawancara diatas maka, hambatan yang ditemukan oleh KPP adalah berhubungan dengan data dan tools yang masih dalam tahap perkembangan namun belum bisa digunakan sehingga sulit mendapatkan data secara yang komprehensif dan terintegrasi atas data data virtual dari e-commerce. Sedangkan hambatan yang dirasakan oleh wajib pajak adalah tidak semua penjual mendaftarkan NPWP dan dari pandangan akademis hambatan dalam implementasi kebijakan ini adalah interkoneksi internet dan kesadaran wajib pajak masih kurang.

3. Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Yang Terjadi Dalam Implementasi Kebijakan PPN Atas Transaksi E-Commerce Pada KPP Madya Jakarta Selatan I Tahun 2021

Upaya yang dilakukan untuk dapat mengatasi hambatan-hambatan diatas berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rizmy selaku petugas KPP Madya Jakarta Selatan I menyatakan bahwa: “Saat ini upaya yang dilakukan terkait dengan data dan infrastruktur yaitu dengan berusaha meningkatkan skill terkait dengan IT, karena selama ini yang dilakukan oleh AR untuk melakukan pengalihan pajak e-commerce ini menggunakan tools-tools yang ada di komersil seperti yang ada di web scraping, jadi di web scraping ini dibutuhkan bahasa bahasa tertentu secara IT yang harus di pahami dan dikuasi oleh AR untuk bisa mendapatkan data terkait dengan penjual, kemudian omset, jumlah barang dijual dan juga berapa kali barang itu dijual dari tiap tiap commerce, dan setiap commerce ini susunan bahasa yang harus kita ketikkan dalam web scraping itu berbeda, jadi Tokopedia struktur nya untuk dapat menggali datanya berbeda dengan yang ada di lazada maupun shopee, jadi harus benar-benar ada pemahaman secara basic terkait dengan IT oleh para fiskus diantaranya AR, fungsional, supaya lebih mudah mendapatkan data tersebut”

Upaya yang dilakukan untuk dapat mengatasi hambatan-hambatan diatas berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yuliana selaku Wajib Pajak E-commerce yang menyatakan bahwa: “Sebelum mendaftarkan NPWP di ecommerce, Anda tidak bisa menjual/ membeli di market place” Sedangkan Ibu Endro Andayani selaku pihak akademisi yang terkait juga menambahkan bahwa: “Memperbaiki system dan sosialisasi” Selain itu Fauzi selaku customer Marketplace e-commerce juga mengatakan terkait dengan upaya dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan ini bahwa: “Setiap customer atau pembeli yang ingin berbelanja di market place harus mendaftarkan NPWP” Berdasarkan hasil penelitian, upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan mengenai e-commerce adalah dengan meningkatkan kemampuan dalam teknologi (IT) oleh pihak KPP dengan mengembangkan alat/tools yang dapat membantu dalam pelaksanaan kebijakan e-commerce, mengajukan persyaratan bahwa untuk melakukan perdagangan online pelaku e-commerce dianjurkan untuk mendaftarkan NPWP, terakhir yaitu dengan memperbaiki sistem dan terus melakukan sosialisasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian serta pembahasan pada bab sebelumnya mengenai implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce pada KPP Madya Jakarta Selatan I maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce pada KPP Madya Jakarta Selatan I secara keseluruhan sudah sesuai dengan indikator yang dikemukakan oleh Edward III.
2. Beberapa hambatan yang dihadapi oleh KPP Madya Jakarta Selatan I adalah sebagai berikut:
 - 1) Berhubungan dengan data dan tools yang masih dalam tahap perkembangan namun belum bisa digunakan sehingga sulit mendapatkan data secara yang komprehensif dan terintegrasi atas data data virtual dari e-commerce.
 - 2) Tidak semua penjual mendaftarkan NPWP
 - 3) Interkoneksi internet dan kesadaran wajib pajak masih kurang.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:
 - 1) Meningkatkan kemampuan dalam teknologi (IT) oleh pihak KPP dengan mengembangkan alat/tools yang dapat membantu dalam pelaksanaan kebijakan e-commerce.
 - 2) Mengajukan persyaratan bahwa untuk melakukan perdagangan online pelaku e-commerce dianjurkan untuk mendaftarkan NPWP.
 - 3) Memperbaiki sistem dan terus melakukan sosialisasi.

Saran

Adapun saran yang diberikan kepada KPP Madya Jakarta Selatan I adalah sebagai berikut:

1. Bagi KPP Madya Jakarta Selatan KPP Madya Jakarta Selatan I harus melakukan sosialisasi yang lebih sering kepada masyarakat agar mendorong kesadarannya sebagai wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya khususnya pada pelaku e-commerce.
2. Bagi Wajib Pajak Keberhasilan implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce akan tercapai apabila masyarakat selaku wajib pajak khususnya pelaku e-commerce memiliki kesadaran untuk mendaftarkan NPWP dan melunasi kewajibannya dalam membayar pajak PPN atas transaksi e-commerce.
3. Bagi Penulis Penulis berikutnya diharapkan dapat menganalisis mengenai bagaimana evaluasi implementasi kebijakan PPN atas transaksi e-commerce pada KPP Madya Jakarta Selatan I.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Hardani et al. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.
- Keban, Yeremias T. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu-Edisi Ketiga. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan: Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Andi Mardiasmo. 2018.

- Perpajakan. Yogyakarta: Andi
- Pasolong, Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Bnadung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Pohan, Chairil Anwar, 2014. Manajemen Perpajakan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahman, Mariati. 2017. Ilmu Administrasi. Makassar: CV Sah Media. Resmi, Siti. 2019. Perpajakan: Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat
- Revida, Erika., et al. 2020. Teori Administrasi Publik. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis
- Simbolon, Maringan Masry. 2004. Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &. D. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suharto, Edi, 2015. Membangun Masyarakat Memberdayakan Masyarakat. Jakarta: Refika
- Aditama.
- Waluyo. 2017. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat
- Wiradi, Lestari. 2013. Tax Procedure & Practice. Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia

JURNAL

- Adam, Diah Vitaloka dan Intan Puspita Astin. 2019. Kebijakan Pengenaan Pajak Atas Transaksi Perdagangan Online (E-Commerce). (Prosiding Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi, 219-226)
- Asmadi, Iwan et al. 2020. Analisis Penerapan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada PT. Lenko Surya Perkasa Kantor Pusat. (Jurnal Akrab Juara, Vol 5, No 2, hlm 73-83)
- Ayu, Sandra dan Ahmad Lahmi. 2020. Peran e-commerce terhadap perekonomian Indonesia selama pandemi Covid-19. (Jurnal Kajian Manajemen Bisnis, Vol 9, No 2, hlm 114-123).
- Bahar, Djarul., Deiby Christiana Tinggogoy., Simson Tondo. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara. (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies, hlm 644-655).
- Beny, I Kadek dan Meilin Loviana Dewi. 2021. Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Atas Transaksi Perdagangan Melalui E-Commerce Di Indonesia. (Jurnal Locus Delicti, Vol 2, No 2, hlm. 60-72).
- Bosko, Antonius Triyono., & Medan Yonathan Mael. 2021. Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (Polres) Timor Tengah Utara Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. (Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 3 No 2, hlm 49-64).
- Daud, Andromedha et al. 2018. Analisis Penerapan Pajak Pertambahan Nilai Pada PT. Nenggapratama Internusantara. (Jurnal Riset Akuntansi Going Concern, Vol 13, No 2, 2018, 78-87).
- Fidowaty, Tatik. 2021. Implementasi Kebijakan Pembuatan Izin Mendirikan Bandungan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Bandung. (Asia-Pacific Journal of Public Policy, Vol 7, No 2, hlm 1-9).
- Hartanto, Susanna. 2020. Addressing The Tax Challenges of E-Commerce Transactions. (International Journal of Financial, Accounting, and Management, Vol 2, No 1, hlm 29-39).

- Hidayah, Dasep Dodi. 2020. Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). (Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 7 No 1, hlm 28-34).
- Indriyani, Elsa Kusuma dan Imahda Khorri Furqon. 2021. Analisis Penerapan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Atas Transaksi E-Commerce Pada Platform Marketplace PT. Bukalapak. (Jurnal Manajemen Dan Bisnis Fakultas Ekonomi, Vol 4, No 1, hlm 57-67).
- Kaharuddin. 2021. Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. (Jurnal Pendidikan, Vol 9, No 1, hlm 1-8).
- Kurniawan, Wahyu dan Karjuni Maani. 2019. Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Metter Dan Carl Van Horn. (Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Vol 1, No 4, hlm 67-78).
- Leonardo, Posma dan Christine Then. 2020. Penerapan Ketentuan Perpajakan pada Transaksi E-Commerce pada Platform Marketplace. (Jurnal Pendidikan Akuntansi dan Keuangan, Vol 8, No 1, hlm 45-54).
- Mulya, Ali Sandi dan Syaron Vania Agatha. 2020. Apakah Pajak Pertambahan Nilai Atas E-Commerce Dapat Diterapkan di Indonesia? (Journal of Accounting Science and Technology, Vol 1, No 1, hlm 26-38).
- Mohaimin. 2020. Implementation of E-Commerce Tax. (Proceedings of The International Seminar, S.I, Vol 1, p. 9-11).
- Nursalim. 2018. Implementasi Kebijakan Tentang Pemungutan Retribusi Pasar Oleh Unit Pelaksana Teknis Pasar Cikatomas Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tasikmalaya Tahun Anggaran 2017. (Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol 5, No 3, hlm 117-126)
- Paramitari, Ni Nyoman Ayu dan Ida Ayu Putu Widiati dan Luh Putu Suryani. Analisis Yuridis Pemungutan Pajak Dalam Transaksi E-Commerce di Indonesi. (Jurnal Analogi Hukum, Vol 1, No 1, hlm 114-115).
- Rosalinawati, Emma dan Syaiful. 2018. Analisis Pajak Penghasilan atas Transaksi E-Commerce di Kabupaten Gresik. (Journal of Islamic Accounting and Tax, Vol. 1, No 1, hlm 1-18).
- Rukayat, Yayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasikependudukan di Kecamatan Pasirjambu. (JIMIA: Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, Vol 2 No 11, hlm 56-65).
- Sadat, Anwar. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat di Polsek Medan Baru. (Jurnal Publik Reform, Vol 3 No 1, hlm 298-337).
- Sari, Ririn Puspita. 2018. Kebijakan Perpajakan atas Transaksi E-Commerce. (Akuntabel, Vol. 15, No 1, hlm 67-72).
- Sasana, Lodang Prananta Widya. 2019. Analisis Penerapan Kebijakan Pajak Pertambahan Nilai Atas Transaksi E-Commerce Pada Direktorat Jenderal Pajak. (Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi, Vol 3, No 1, hlm 50-66).
- Sumino & Ary Sutrischastini. 2017. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polisi Sektor Bawang Kabupaten Banjarnegara. Jurnal Riset Manajemen, Vol 4 No 2, hlm 126-142).
- Wicaksono, Banu. 2018. Meningkatkan Potensi Pajak Umkm Online Melalui Data E-Commerce

Studi Kasus Wilayah Pulau Jawa. (Simposium Nasional Keuangan Negara, hlm 141-161).

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak SE/62/PJ/2013 tentang Penegasan Ketentuan Perpajakan Atas Transaksi e-commerce.

UU No.42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah

UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.