

Manajemen Pemeriksaan Pajak secara Daring Studi Kasus KPP Pratama Depok Cimanggis

Hanifah Maulina¹, Selvi^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : hnhfmln@gmail.com¹, selvi300990@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords
Management, Tax Audit

The purpose of this study is to analyse how tax audit management in KPP Pratama Depok Cimanggis, to analyse fiscus constraints in tax audit management in KPP Pratama Cimanggis and to analyze efforts made in overcoming existing constraints. This study uses qualitative approach with observation techniques and in-depth interviews with staff of the tax examination section of KPP Pratama Depok Cimanggis, Academicians, and Taxpayers. The result of this study came to the conclusion that the management of tax checks is still not good. The obstacles faced are during the pandemic there are restrictions that cause communication to be disrupted and limited, and there are still many taxpayers who are checked because of a writing error at the time of reporting the tax return. In addition there is no smooth communication with the taxpayer and cannot see the situation that occurs in real place in the taxpayers place. Efforts are made in the face of obstacles that employees must coordinate more with teams that have the ability to approach with taxpayers by communicating well in order to discuss the problems. Advice for KPP Pratama Cimanggis to continue to develop effective communication technique add wifi/internet network so that the examination process can run smoothly and maximally.

PENDAHULUAN

Sejak dimulainya tax reform, sistem perpajakan di Indonesia mengalami perubahan dari official assessment system menjadi self assessment system. Berbeda dengan official assessment system yang tanggung jawab pemungutan sepenuhnya terletak pada pemerintah, dalam self assessment system, wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar/menyetor, dan melaporkan besarnya jumlah pajak terutang sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2013).

Peran masyarakat yang tumbuh cepat dan dinamis harus dimanfaatkan dalam konteks memperbaiki pembangunan hukum dan ketahanan nasional. Dinamika peran masyarakat termasuk sebagai pembayar pajak, peran penting sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional. Peran masyarakat dalam berpartisipasi dapat dicerminkan dengan melaporkan SPT Tahunan. Dibawah ini adalah data tentang SPT Tahunan Wajib Pajak yang dapat memperlihatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2020.

Atas dasar kepentingan tersebut maka diterbitkan peraturan-peraturan yang memberikan kewenangan bagi fiskus untuk melaksanakan pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak terdapat 2 (dua) jenis yaitu pemeriksaan pajak lapangan adalah pemeriksaan yang dilakukan di tempat

wajib pajak dan pemeriksaan pajak kantor adalah pemeriksaan yang mengundang wajib pajak untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak atau Direktur Jenderal Pajak. Pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak merupakan salah satu upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya. Selain itu, pemeriksaan pajak berfungsi sebagai pembatas agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan data tentang Pemeriksaan yang dilakukan fiskus kepada wajib pajak dari Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2020 di KPP Pratama Cimanggis masih banyak wajib pajak yang dilakukan pemeriksaan dan pada jumlah pemeriksaan mengalami peningkatan di tahun 2019 lalu turun di tahun 2020 karena adanya penyesuaian dalam masa pandemi. Pada tahun 2018 pemeriksaan masih proses sebesar 11, setelah itu di tahun berikutnya yaitu tahun 2019 pemeriksaan masih proses mengalami penurunan menjadi 4, dan pada tahun 2020 pemeriksaan masih proses mengalami peningkatan menjadi 21 padahal jumlah pemeriksaan lebih sedikit dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Lalu dikarenakan adanya pandemi Covid-19 dikeluarkan ketentuan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-34/PJ/2020 tentang pelaksanaan pemeriksaan terhadap wajib pajak diutamakan secara online dengan menggunakan elektronik untuk mengurangi interaksi secara langsung/tatap muka dengan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas dan kurangnya penelitian terkait manajemen pemeriksaan pajak, maka penulis merasa tertarik untuk membahas dan menguraikannya dalam sebuah skripsi yang berjudul “**Manajemen Pemeriksaan Pajak secara Daring di KPP Pratama Cimanggis**”.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Menurut Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro (Sodikin, 2015) mengemukakan lima definisi mengenai pengertian administrasi publik, antara lain (1) Public administration is cooperative group effort in public setting (administrasi publik adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan). (2) Public administration covers all three branches: executive, legislative, and judicial, and their interrelationship (administrasi publik meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislative, dan yudikatif serta hubungan antar mereka). (3) Public administration has an important role in formulating of public policy and is thus a part of the political process (administrasi publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan negara dan karenanya merupakan bagian dari proses politik). (4) Public administration is closely associated with numerous private groups and individuals in providing services to the community (administrasi publik sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan individu dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat). (5) Public administration is different in significant ways from private administration (administrasi publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi privat).
2. **Administrasi Pajak** : Menurut Lumbanturuan: administrasi perpajakan (tax administration) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak.
3. **Pemeriksaan Pajak** : Menurut (Mardiasmo, 2011): Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengelola data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Definisi pemeriksaan pajak menurut (Sumarsan, 2017) adalah “serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar

- pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
4. **Kepatuhan Perpajakan** : Menurut Chaizi Nasucha (Rahayu, 2012) mengemukakan bahwa: kepatuhan WP dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.
 5. **Media Daring (Dalam Jaringan)** : Menurut (Romli, 2012) pengertian media daring secara umum adalah segala jenis atau format media yang hanya bisa diakses melalui internet berisikan teks, foto, video, dan suara sebagai sarana komunikasi secara daring, sedangkan pengertian khusus media daring dimaknai sebagai media dalam konteks komunikasi masa. Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Internet Menurut (Horrihan, 2013) menggolongkan aktivitas-aktivitas internet yang dilakukan para pengguna internet menjadi 4 (empat) kelompok kepentingan penggunaan internet, yaitu: (1) Email. (2) Aktivitas kesenangan (Fun Activities) yaitu aktivitas yang sifatnya untuk kesenangan atau hiburan, seperti: online untuk bersenang-senang, klip video/audio, pesan singkat, mendengarkan atau download music, bermain game, atau chatting. (3) Kepentingan informasi (information utility) yaitu aktivitas internet untuk mencari informasi, seperti: informasi produk, informasi travel, cuaca, informasi tentang film, music, dll. (4) Transaksi (transaction) yaitu aktivitas transaksi (jualbeli) melalui internet, seperti: membeli sesuatu, memesan tiket perjalanan, atau online banking.

Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis membahas tentang Pemeriksaan Pajak secara Daring yang tertuang dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-34/PJ/2020. Hal ini dilakukan untuk mengurangi interaksi secara langsung/tatap muka dengan wajib pajak sebagai bentuk penyesuaian pelaksanaan Pemeriksaan dalam tatanan kenormalan baru (New Normal). Penelitian ini dilakukan dengan memfokuskan kepada Manajemen Pemeriksaan Pajak secara Daring di KPP Pratama serta upaya yang dilakukan KPP dalam mengatasi hambatan dalam Manajemen Pemeriksaan Pajak secara Daring ini.

Berdasarkan penelitian, penulis mencoba menjelaskan mengenai manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu upaya seseorang untuk menjalankan suatu organisasi untuk kepentingan bersama dengan menggabungkan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Untuk melihat efisiensi akuntabilitas pencapaian tujuan dan kemampuan menangani masalah manajerial dan teknis, semakin hasil yang didapat mencapai target tujuan awal yang telah ditetapkan maka manajemen yang diterapkan semakin baik. Sedangkan apabila keluaran atau hasil yang dicapai jauh dari masukan dan tujuan awal, maka manajemen yang diterapkan perlu perbaikan.

Donovan dan Jackson (Keban, 2004) menyatakan ada 5 indikator yang sangat berpengaruh terhadap manajemen pemeriksaan pajak secara daring (dalam jaringan). Dalam penelitian ini digunakan teori unsur-unsur manajemen publik melingkupi Perencanaan, Pengorganisasian, Staffing, Leading, dan Controlling. Juga perilaku individu-individu dan kelompok, pemerintah dan swasta, serta badan-badan administrative atau unit birokrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dalam mencapai tujuan. Penjelasan teori diatas dapat menjadi acuan dalam penelitian manajemen pemeriksaan pajak secara daring. Lalu dengan menggunakan teori ini dapat dilihat hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses manajemen yang mengakibatkan hambatan pemeriksaan pajak secara daring. Sehingga dapat dilakukan upaya-upaya yang tepat untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012). Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variable dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung untuk memperoleh pemahaman. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer berupa wawancara mendalam dengan pegawai yang terkait dengan Pemeriksaan Pajak, Akademisi, dan Wajib Pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data sekunder ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti yang didapat dari KPP Pratama Depok Cimanggis yaitu berupa data pemeriksaan pajak dan alur prosedur pemeriksaan pajak. Data target dan realisasi penerimaan dari kegiatan pemeriksaan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis pada tahun 2018 sampai 2020 sebagai berikut.

Tabel IV.2
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak pada Kegiatan Pemeriksaan Pajak di KPP
Pratama Depok Cimanggis Tahun 2018-2020

Pemeriksaan Pajak			
Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2018	56.405.256.000	21.293.603.783	37,75%
2019	31.247.368.853	16.290.147.552	52,13%
2020	3.952.669.149	7.665.148.762	193,92%

Sumber: KPP Pratama Cimanggis (diolah penulis)

Berdasarkan data pada tabel IV.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa penerimaan dalam kegiatan pemeriksaan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2018 ditetapkan oleh kantor wilayah sebesar Rp. 56.405.256.000 namun realisasi penerimaan pada tahun tersebut hanya sebesar 37,75% dari target, yaitu Rp. 21.293.603.783 dan pada tahun 2019 mengalami penurunan target yang ditentukan sebesar Rp. 31.247.368.863 namun realisasi penerimaan mengalami peningkatan sebesar 52,13% dari target yaitu Rp. 16.290.147.552 dan terakhir pada tahun 2020 target penerimaan diturunkan (d disesuaikan karena adanya pandemi covid-19) menjadi Rp. 3.952.669.149 dengan realisasi penerimaan Rp. 7.665.148.762 atau sebesar 193,92% dari target. Realisasi penerimaan pada 3 tahun terakhir mengalami penurunan jika dilihat dari target serta realisasi penerimaannya dan juga realisasi penerimaan mengalami peningkatan pada presentase tetapi pada tahun 2018 dan 2019 tidak mencapai target yang telah ditentukan.

Gambar IV.1
Alur Prosedur Pemeriksaan Pajak



Sumber: KPP Pratama Cimanggis (diolah penulis)

Pembahasan

1. Manajemen Pemeriksaan Pajak secara Daring di KPP Pratama Depok Cimanggis

Dalam penelitian ini dibuat berdasarkan teori yang diungkapkan oleh Donovan dan Jackson (Keban, 2004) dimana terdapat 5 indikator dalam teori ini yaitu perencanaan, pengorganisasian, staffing, leading, dan controlling. 5 indikator tersebut saling berkaitan satu sama lain dalam proses manajemen pemeriksaan pajak secara daring.

1) Perencanaan

Dalam melakukan perencanaan yang baik, terdapat beberapa indikator yang harus diperhatikan antara lain:

- a. Menciptakan kebijakan, tujuan, dan standar.
- b. Mengembangkan aturan dan prosedur.
- c. Mengembangkan rencana.
- d. Melakukan ramalan (prediksi, forecasting).
- e. Menganalisis lingkungan.
- f. Mengevaluasi efektivitas proses perencanaan.

KPP melakukan prediksi saat memeriksa tempat wajib pajak sesuai dengan tahapan pemeriksaan pajak atau membandingkan data dengan datang langsung di tempat wajib pajak yang dibuat oleh supervisor atau dapat diusulkan oleh semua anggota pemeriksaan pajak. Saat dilakukannya pemeriksaan tempat wajib pajak terdapat respon yang bervariasi tergantung kondisi wajib pajak, KPP menanggapi dengan menindaklanjuti sesuai dengan proses pemeriksaan pajak. Untuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan yaitu komputer, hardcopy, softcopy, dan alat penunjang lainnya. Evaluasi efektivitas proses perencanaan dilakukan dengan audit plan dan audit program yang disesuaikan dengan laporan hasil pemeriksaan serta peer review dengan Account Representative.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian terdiri dari beberapa faktor, yaitu:

- a. Membagi tugas pada setiap lorang.
- b. Menciptakan struktur.
- c. Mendelegasikan otoritas.
- d. Menciptakan garis otoritas dan komunikasi.
- e. Koordinasi pekerjaan bawahan.

Pembagian tugas pada bagian pemeriksaan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pasal 1 ayat 5, pemeriksa pajak adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak atau tenaga ahli yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, yang diberi tugas, wewenang,

dan tanggung jawab untuk melaksanakan pemeriksaan. Struktur organisasi adalah sesuai dengan surat perintah pemeriksaan yaitu surat perintah untuk melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan Iperpajakan. Strategi yang digunakan oleh KPP adalah dengan sharing dan diskusi dengan tim pemeriksaan pajak.

Pendelegasian otoritas kepada pegawai saat menjabat sebagai pemeriksa pajak maka pegawai tersebut secara langsung mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan pemeriksaan pajak tetapi harus sesuai dengan surat tugas yang sudah dibuat. Batasan wewenang terdapat pada supervisor yaitu dengan mempelajari berkas tahun yang akan diperiksa dan belum daluarsa penagihan tetapi jika mungkin membuat laporan keuangan komperatif dua atau tiga tahun sebelumnya. Jika ada yang mengalami kesulitan pada saat mengerjakan pekerjaannya dapat dilakukan komunikasi ataupun diskusi internal. Evaluasi dalam proses pengorganisasian tidak ditentukan jangka waktunya atau dilakukan jika saat diperlukan.

3) Staffing

Untuk mencapai keberhasilan dalam penyusunan personalia, terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan antara lain:

- a. Menentukan tipe orang yang dipekerjakan.
- b. Merekrut orang.
- c. Menseleksi pegawai.
- d. Melakukan training dan pengembangan pegawai.
- e. Melakukan penilaian kinerja.
- f. Mengevaluasi program staffing.

Dalam menentukan tipe yang akan dipekerjakan menjadi pemeriksa pajak antara lain memahami bidang akuntansi dan perpajakan juga memiliki studi dibidang tersebut. Rekrutmen dan seleksi pegawai untuk bertugas di KPP Pratama Depok Cimanggis adalah harus menjadi pegawai negeri sipil lalu ditugaskan oleh pemerintah melalui surat tugas perintah yang sudah ditetapkan. Training dan pengembangan yang telah dilakukan pegawai pemeriksa pajak disebut dengan IHT, Diklat, dan Bimtek.

Hal ini diwajibkan karena untuk mempersiapkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang telah ditugaskan. Tujuan dari training yaitu supaya kompetensi diri menjadi meningkat, jadi lebih paham masalah yang terjadi dalam bidangnya, serta menambah wawasan dan kemampuan. Penilaian kinerja untuk memeriksa tempat wajib pajak dilakukan dengan pengisian angket pendamping oleh fungsional pemeriksa pajak. KPP Pratama Depok Cimanggis bagian pemeriksa pajak tidak rutin melakukan evaluasi. program pegawai. Evaluasi dilakukan jika saat diperlukan atau dengan komunikasi sehari-hari dan sharing.

4) Leading

Supaya maksimal dalam memimpin, dibutuhkan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Mendorong pegawai melakukan pekerjaannya.
- b. Memelihara semangat kerja.
- c. Memotivasi pegawai.
- d. Menciptakan iklim organisasi yang kondusif.
- e. Koordinasi pekerjaan bawahan.
- f. Mengevaluasi proses leading.

Pimpinan di KPP Pratama Depok Cimanggis mendorong pegawai melakukan pekerjaannya adalah dengan mengingatkan jika bekerja harus sesuai dengan nilai-nilai menteri keuangan yaitu integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan, dan kesempurnaan. Pimpinan memelihara semangat kerja pegawai bagian pemeriksaan pajak seperti memberi kebebasan kepada

pegawai tetapi tetap harus mengikuti prosedur yang ada dan dilaksanakan sesuai surat tugas. Jika terdapat penurunan semangat kerja atau ada masalah yang terjadi, pemimpin memotivasi pegawai dengan diberikan saran ataupun solusi.

Organisasi kerja yang kondusif sangat dibutuhkan dalam suatu pekerjaan. KPP juga melakukan pendekatan secara kekeluargaan agar dapat berkomunikasi mengenai masalah yang ada. Koordinasi pekerjaan bawahan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu dengan memberikan surat tugas dan pegawai sudah harus siap dalam menjalankan pekerjaannya. Evaluasi proses kepemimpinan KPP Pratama Depok Cimanggis bagian pemeriksaan pajak dicerminkan dengan diadakannya rapat atau yang disebut dengan bedah wajib pajak yang dilakukan bersama-sama oleh Kepala Kantor, Tim Pemeriksa Pajak, serta Account Representative. Hal ini juga dapat memudahkan pekerjaan.

5) Controlling

Faktor-faktor yang mempengaruhi controlling dalam manajemen yaitu:

- a. Menetapkan standar.
- b. Menciptakan perubahan dalam mencapai tujuan.
- c. Mengembangkan struktur dan proses akuntabilitas.
- d. Mengevaluasi kinerja fungsi manajemen.

Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian pemeriksaan pajak sudah ditentukan di Peraturan Menteri keuangan Nomor 184/PMK.03/2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan. Sanksi yang akan diterima jika melanggar standar tersebut adalah sanksi disiplin hingga kartu merah. Perubahan dalam mencapai tujuan pada bagian pemeriksaan pajak tidak terlalu terlihat karena semua sudah sesuai dengan pemerintah pusat. Adapun inovasi terbaru secara umum di bidang pajak adalah terciptanya sistem perpajakan modern yang dapat membuat pajak semakin efektif dan handal, serta target pencapaian akan tercapai.

Pengembangan struktur organisasi di KPP Pratama Depok Cimanggis tidak dilakukan hanya mengikuti surat perintah pemeriksaan dan SOP pemeriksaan. Evaluasi kinerja fungsi manajemen dilakukan oleh pelaksana KI, mengetahui kabag umum KI, dan kepala kantor dengan membuat tabel laporan kepatuhan yang sesuai dengan tata cara pemeriksaan laporan bagian sub. bagian umum dan kepatuhan internal.

2. Kendala Manajemen Pemeriksaan Pajak secara Daring di KPP Pratama Depok Cimanggis

Berdasarkan informasi yang telah penulis peroleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat terdapat adanya kendala yang dihadapi antara lain yaitu

1) Faktor Internal

Faktor internal yaitu dari pihak KPP kendala yang dihadapi yaitu terkait dengan adanya pandemi covid-19 dilakukan pembatasan yang menyebabkan komunikasi terganggu dan terbatas baik antar tim maupun satu tim. Serta banyak wajib pajak yang dilakukan pemeriksaan karena adanya kesalahan tulis/ketik pada saat lapor SPT.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal dari hasil wawancara yang menjadi kendala terkait pandemi covid-19 adanya pembatasan tatap muka dengan wajib pajak dan tidak harus memeriksa tempat wajib pajak yaitu tidak lancarnya komunikasi dengan wajib pajak dan tidak dapat melihat situasi yang terjadi secara nyata di tempat wajib pajak..

3. Upaya Perbaikan Manajemen Pemeriksaan Pajak secara Daring di KPP Pratama Depok Cimanggis

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak diketahui bahwa terdapat upaya-upaya yang dilakukan oleh pemeriksa pajak, upaya-upaya tersebut diantaranya:

1) Faktor Internal

Faktor internal untuk mengatasi kendala yang ada dalam manajemen pemeriksaan pajak adalah dengan pemantauan pengisian logbook, pembuatan laporan periodik terkait penyelesaian pemeriksaan. Serta harus sering melakukan komunikasi internal supaya tidak ada kesalahpahaman dengan cara memanfaatkan media online sebaik-baiknya.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal untuk mengatasi kendala dalam manajemen pemeriksaan pajak adalah dengan menambah jaringan/wifi agar akses data lebih maksimal. Harus dilakukan komunikasi dan prosedur yang efektif kepada wajib pajak supaya proses pemeriksaan dapat terlaksana dengan baik.

KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dilakukan terhadap manajemen pemeriksaan pajak, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pemeriksaan pajak secara daring yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Depok Cimanggis sudah baik dari sisi pengorganisasian proses koordinasi pekerjaan sesuai dengan surat tugas lapangan dan surat perintah pemeriksaan, jangka waktu yang dibutuhkan sesuai yang ditetapkan dan disesuaikan dengan jenis pemeriksaan. Jika ada yang mengalami kesulitan pada saat mengerjakan pekerjaannya dapat dilakukan komunikasi ataupun diskusi internal. Lalu dari sisi staffing Rekrutmen dan seleksi pegawai untuk bertugas di KPP Pratama Depok Cimanggis adalah harus menjadi pegawai negeri sipil lalu ditugaskan oleh pemerintah melalui surat tugas perintah yang sudah ditetapkan. Leading yang dilakukan oleh pimpinan bagian pemeriksaan pajak juga telah berjalan dengan baik karena Pimpinan di KPP Pratama Depok Cimanggis mendorong pegawai melakukan pekerjaannya adalah dengan mengingatkan jika bekerja harus sesuai dengan nilai-nilai menteri keuangan yaitu integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan, dan kesempurnaan. Namun dari sisi perencanaan masih kurang baik dengan adanya pandemi dilakukannya pembatasan tatap muka dengan wajib pajak sehingga menyebabkan pemeriksa pajak menjadi terganggu karena tidak dapat menganalisa lingkungan secara langsung terkait tempat wajib pajak dan juga dalam mengembangkan rencana juga menjadi terhambat dikarenakan tidak dapat bertemu secara langsung antar pegawai. Dari segi controlling pun masih kurang baik karena evaluasi dari setiap pekerjaan tidak dilakukan secara rutin yang dapat menyebabkan kesalahpahaman serta tidak adanya laporan terkait penyelesaian pemeriksaan sehingga proses pemeriksaan masih kurang maksimal.
2. Kendala yang dihadapi oleh bagian pemeriksaan pajak adalah pada masa pandemi dilakukan pembatasan yang menyebabkan komunikasi terganggu dan terbatas, serta masih banyak wajib pajak yang dilakukan pemeriksaan karena adanya kesalahan tulis/ketik pada saat lapor SPT. Selain itu, tidak lancarnya komunikasi dengan wajib pajak dan tidak dapat melihat situasi yang terjadi secara nyata di tempat wajib pajak.
3. Upaya yang dilakukan menghadapi kendala-kendala dalam manajemen pemeriksaan pajak secara daring di KPP Pratama Depok Cimanggis pegawai harus memanfaatkan dengan baik teknologi yang ada dan menambah jaringan/wifi supaya pegawai dapat bekerja dengan maksimal. Selain itu, dengan pemantauan pengisian logbook, pembuatan laporan periodik terkait penyelesaian pemeriksaan. Serta harus sering melakukan komunikasi internal supaya tidak ada kesalahpahaman dengan cara memanfaatkan media online sebaik-baiknya

DAFTAR PUSTAKA**BUKU :**

- Gunadi. (2005). Akuntansi Pajak. Jakarta: Gramedia.
- Iskandar. (2008). Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif). Jakarta: GP Press.
- Keban, Y. (2004). Enam Dimensi Administrasi Strategis Publik, Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja.
- Mulyadi, D. (2015). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pandiangan, L. (2007). Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Pohan, C. A. (2014). Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rachmadi, F. (1993). Public Relations dalam Teori dan Praktek. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayu, S. K. (2010). PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sodikin, S. S. (2015). Akuntansi Manajemen. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Sony, D., & Rahayu, S. (2006). Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Syafri, W. (2012). Studi tentang Administrasi Publik. Jatinangor: Erlangga.
- Y., K. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.

Jurnal

- Aspexsia, A. P. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Accounting and Business Information Systems Journal*, Vol 7, No. 1.
- Harelimana, J. B. (2018). Effect of Tax Audit on Revenue Collection in Rwanda. *Global Journal of Management and Business*, Vol 18, No. 2-D.
- Mandagi, C., Sabijono, H., & Tirayoh, V. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya pada KPP Pratama Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, Vol 2, No. 3.
- Rahman, A. L., Astuti, E. S., & Saifi, M. (2016). Analisis Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak dalam Pencapaian Target Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, Vol 9, No. 1.
- Rohmatul, S. N., Bagianto, A., & Yuniati. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*, 115.

Surjono, W. (2016). Peranan Administrasi Perpajakan dalam Meningkatkan Efektivitas Pemeriksaan Pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol 4, No. 1.

Dokumen

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 47) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2015.

Peraturan Menteri Keuangan No.199/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-34/PJ/2020 tentang pelaksanaan pemeriksaan terhadap wajib pajak diutamakan secara online.