

ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI LAYANAN PENYAMPAIAN SURAT KEBERATAN SECARA ONLINE (E-OBJECTION) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MENTENG DUA

Nursyifa Syawaliyah¹, Dian Wahyudin^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : nursyifa188@gmail.com¹, zahidah181011@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords

effectiveness, efficiency, e-objection

ABSTRACT

E-objection is a form of tax modernization through the use of information technology which aims to make the delivery of objection letters more flexible, fast, safe and practical. Utilization of information technology in taxation is expected to improve services to taxpayers, in terms of success, satisfaction, time, cost and effort to be more effective and efficient. The purpose of this research is to analyze the effectiveness and efficiency as well as the constraints and driving entities of e-objection services at the Primary Tax Office of Menteng Dua. The research method used was a qualitative method with data collection techniques in the form of interviews, observations and literature studies. The results of this study indicate that the e-objection service at the Primary Tax Office of Menteng Dua is quite effective and efficient. Its effectiveness is seen in the success of the program and targets, satisfaction with the program, the level of input and output and the achievement of overall goals. Its efficiency is seen in time, cost and effort. On the other hand, DGT's central network/server disruption, unregistered letter numbers and low public understanding are obstacles in the e-objection service. However, the Primary Tax Office of Menteng Dua always tries to find solutions to overcome them, for example by carrying out regular maintenance and update.

PENDAHULUAN

Peningkatan kepatuhan pajak yang diikuti oleh peningkatan Keberatan Pajak adalah cerminan dari meningkatnya perhatian dan keseriusan masyarakat dengan pembayaran pajak. Namun, hal tersebut juga dapat diartikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak berkurang dikarenakan beban kerja Direktorat Jenderal Pajak yang meningkat (Sengketa Pajak Pengaruhi Kestabilan Ekonomi Makro, 2018). Oleh karena itu, reformasi perpajakan yang DJP janjikan diharapkan benar-benar terimplementasi dengan baik. Reformasi perpajakan yang dimaksud ialah perbaikan organisasi internal, perbaikan Sumber Daya Manusia, peningkatan teknologi informasi berbasis data, penyederhanaan proses bisnis, dan perbaikan peraturan hukum. (Sengketa Pajak Pengaruhi Kestabilan Ekonomi Makro, 2018).

Jika Direktorat Jenderal Pajak belum melakukan reformasi tersebut dikhawatirkan banyaknya berkas Keberatan dan non Keberatan tersebut dapat membuat lunturnya kepercayaan Wajib Pajak. Lunturnya kepercayaan Wajib Pajak dapat berdampak pada pertumbuhan ekonomi tidak dapat

mengoptimalkan penerimaan pajak dan utang pemerintah yang akan sulit terbayarkan. (Sengketa Pajak Pengaruhi Kestabilan Ekonomi Makro, 2018)

E-objection diluncurkan pada tanggal 29 Juli 2020 dan baru diberlakukan pada 01 Agustus 2020. E-Objection memudahkan untuk mengajukan keberatan atas pengajuan keberatan oleh kuasa wajib pajak, pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga, dan pengajuan keberatan yang melewati jangka waktu karena keadaan di luar kekuasaan wajib pajak (*force majeure*). Inti dari e-Objection ini adalah untuk membuat cara yang fleksibel, cepat, aman dan praktis untuk mengirimkan Surat Keberatan. Namun ketika akan membuat daftar pengajuan Surat Keberatan secara online, Wajib pajak harus memiliki EFIN aktif, melakukan registrasi akun pada laman DJP online dan Wajib Pajak memiliki Sertifikat Elektronik.

Adapun persyaratan untuk mengirimkan surat keberatan secara online juga sama dengan offline. Yang membedakannya dalam penyampaian Surat Keberatan pada aplikasi e-objection akan dilakukan validasi terhadap persyaratan pengajuan keberatan berdasarkan data dalam Sistem Informasi DJP. Syarat validasi yang pertama yaitu validasi nomor SKP sehingga tidak ada lagi kesalahan penulisan nomor SKP. Kedua, validasi jangka waktu keberatan dengan tujuan untuk mengetahui sudah jatuh tempo atau belum. Jika sudah jatuh tempo maka permohonan Surat Keberatan Wajib Pajak ditolak. Khusus aplikasi e-objection, proses validasi akan didasarkan pada tanggal pembuatan SKP dan tanggal pengajuan keberatan melalui E-Objection.

Ketiga, validasi terkait dengan nilai SKP yang disetujui oleh Wajib Pajak. Sistem e-objection akan memeriksa apakah nilai rupiah di SKP telah dibayarkan atau belum. Proses validasi mencakup nilai SKP yang disetujui dan tanggal penyetoran di nomor transaksi penerimaan negara (NTPN). Keempat, Proses pengajuan keberatan di e-objection hanya berlaku untuk SKP yang belum pernah diajukan keberatan secara manual dan tidak sedang mengajukan permohonan yang diatur dalam Pasal 36 UU KUP. Jadi dari keempat syarat validasi tersebut jika salah satu nya tidak terpenuhi maka dinyatakan tidak lolos dan Wajib Pajak dapat menghubungi KPP tempat terdaftar agar dapat mengajukan Surat Keberatan secara manual.

Mengenai hal-hal tersebut, dalam penyampaian Surat Keberatan secara online terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dan setelah semua persyaratan secara online telah terpenuhi dan lolos validasi kemudian akan di cek kembali syarat-syarat formal dalam Penyampaian Surat Keberatan. Jadi yang membedakan hanya prosedur yang dilakukan antara penyampaian Surat Keberatan secara manual dan penyampaian Surat Keberatan secara online. Setelah itu proses penyelesaian Keberatan dilakukan seperti biasa dan Wajib Pajak akan dipanggil ke KPP tempat terdaftar untuk menyelesaikan proses pengajuannya.

Dan juga dalam suatu layanan elektronik seringkali muncul kesalahan (*error*) yang menyebabkan program yang dibuat tidak berjalan dengan baik, atau bahkan tidak berjalan sama sekali. Penyebab terjadinya *error* pada aplikasi terdapat beberapa faktor, seperti permasalahan pada pengisian Wajib Pajak, browser dan gangguan pada aplikasi tersebut (onlinepajak, 2018). Dengan demikian, peneliti ingin menganalisis apakah dengan adanya layanan Surat Keberatan secara online ini dapat memberikan layanan yang cepat, aman, fleksibel, minim biaya dan tenaga terhadap Wajib Pajak dan layanan Direktorat Jendral Pajak.

Dan juga dapat mempercepat penyelesaian sengketa pajak yang masuk. Terkait hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul; **“Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Layanan Penyampaian Surat Keberatan Secara Online (E-Objection) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Dua”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Teori Administrasi** : Administrasi dalam arti sempit yaitu kegiatan tata usaha seperti tulis menulis, surat menyurat. Menurut Siagian dalam bukunya Anggara (2012: 21), mengatakan: "Administrasi adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan". Menurut Pliffner dalam bukunya Anggara (2012:21) menyebutkan: "Administrasi dapat dikatakan sebagai pengorganisasian dan penjurusan sumber-sumber yang diinginkan."
2. **Teori Administrasi Publik** : Pengertian Administrasi Publik menurut Pasolong (2007) dalam bukunya Erika Revida yang berjudul Teori Administrasi Publik (2020 : 3) mendefinisikan Adiministrasi Publik sebagai berikut: Administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.
3. **Teori Administrasi Perpajakan** : Administrasi perpajakan memiliki makna dan menurut Sophar Lumbantoruan (1997) Administrasi Pajak (tax administration) adalah cara atau prosedur untuk pengenaan dan pengumpulan pajak. Pendapat ini ada di buku Siti Kurnia Rahayu (2010).
4. **Sistem Administrasi Perpajakan Modern** : Definisi sistem administrasi pajak modern yang dinyatakan oleh para ahli adalah sebagai berikut: Menurut Suparman (2010: 1) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern adalah: "Peningkatan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok dan institusi menjadi lebih efisien, ekonomis dan cepat".
5. **Efektivitas** : Menurut Beni (2016: 69) Efektivitas merupakan hubungan antara output serta tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkatan output, kebijakan serta prosedur dari organisasi. Efektivitas pula berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu aktivitas dikatakan efektif bila aktivitas tersebut memiliki pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang sudah ditentukan.
6. **Efisiensi** : Efisiensi adalah hubungan antara output dalam bentuk barang atau jasa yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan output tersebut. Secara sistematis, Efisiensi adalah perbandingan antara output dengan input atau dengan ketentuan lain output per unit input. Konsep efisiensi hampir sama dengan produktivitas organisasi program, atau kegiatan dikatakan efisien jika mereka mampu menghasilkan output besar. Efisiensi berarti pembelanjaan anggaran dengan baik. (Mahmudi, 2019).
7. **Analisis SWOT** : Menurut Rangkuti dalam Dj. Rusmawati (2017: 918) menjelaskan bahwa, "Analisis SWOT merupakan identifikasi bermacam faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang bisa mengoptimalkan kekuatan (Strengths) serta peluang (Opportunities), tetapi secara bersamaan bisa meminimalkan kelemahan (Weaknesses) serta ancaman(Threats)."
8. **Keberatan Pajak** : Menurut buku Muchammad Djafar Saidi (2013:7-8) mengatakan bahwa Keberatan adalah upaya hukum biasa di luar pengadilan pajak, yang bertujuan untuk membawa keadilan atas kerugian wajib pajak. Karena aparat pajak tidak melakukan perbuatan hukum atau melaksanakan perbuatan, melainkan melanggar undang-undang perpajakan.

Kerangka Pemikiran

Selaku salah satu sumber penerimaan terbesar negara, sektor pajak ialah salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan pembangunan suatu negara. Kenaikan kepatuhan pajak yang diiringi oleh kenaikan sengketa pajak merupakan gambaran dari meningkatnya perhatian serta intensitas masyarakat dengan pembayaran pajak.

Pemakaian Teknologi serta Informasi ditengah arus globalisasi serta modernisasi yang lumayan pesat ialah prasyarat utama untuk menciptakan reformasi dalam pelayanan publik. Jika Direktorat Jenderal Pajak belum melaksanakan reformasi dikhawatirkan banyaknya sengketa pajak tersebut dapat membuat lunturnya kepercayaan Wajib Pajak. Lunturnya kepercayaan Wajib Pajak bisa berakibat pada perkembangan ekonomi tidak bisa mengoptimalkan penerimaan pajak serta utang pemerintah yang akan sulit terbayarkan.

Mengenai perihal tersebut, untuk mempermudah penyelesaian sengketa pajak dalam bidang keberatan, Direktorat Jenderal Pajak memberikan layanan untuk penyampaian Surat Keberatan secara online(E- Objection). Dan juga dalam suatu layanan elektronik seringkali timbul kesalahan(error) yang menimbulkan program yang dibuat tidak berjalan dengan baik, atau bahkan tidak berjalan sama sekali.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian yang berjudul Analisis Efektivitas dan Efisiensi Layanan Surat Keberatan Secara Online (e-objection) pada KPP Pratama Menteng Dua. Untuk dapat mengukur Efektivitas dan Efisiensi Layanan Surat Keberatan Secara Online (e-objection) pada KPP Pratama Menteng Dua, peneliti menggunakan teori efektivitas dari Campbell J.P dalam Mutiarin dan Zainudin (2014:96), teori efisiensi menurut Hendro (2011:178) dan teori analisis SWOT menurut Dj. Rusmawati (2017:918). Peneliti menggunakan teori ini karena peneliti menganggap teori ini paling relevan dan memadai dengan indikasi penelitian yang ditemukan peneliti.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian Ada beberapa hal yang perlu dijelaskan berkaitan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pendekatan Penelitian. Menurut Eri Barlian dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (2018:58) menjelaskan pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dengan melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan instrument peneliti berupa wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian yang penulis lakukan kemudian penulis interpretasikan jawaban yang diberikan oleh informan melalui wawancara yang ada kaitannya dengan Analisis Efektivitas dan Efisiensi Layanan Surat Keberatan Secara Online (e-objection), dengan melakukan penelitian pada kantor pelayanan pajak pratama Menteng Dua. Dari penelitian yang dilakukan penulis mendapatkan hasil penelitian

sebagai berikut :Dalam wawancara ini, penulis menggunakan wawancara secara daring (online) yaitu dilakukan dengan komunikasi tanpa tatap muka atau melalui pesan instan. Wawancara dalam penelitian ini perlu dilakukan karena penulis akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Wawancara mendalam ini dilakukan kepada pihak- pihak yang berkompeten dalam bidang mengenai teori umum perpajakan dan penyampaian Surat Keberatan secara online melalui aplikasi e-objection.

Dalam Teknik ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan permintaan data secara daring ke KPP Pratama Menteng Dua, dikarenakan tidak diperkenalkannya penelitian secara langsung untuk datang ke lokasi dikarenakan adanya pandemik Covid 19 yang sedang mewabah. Penulis memperoleh data dari KPP Pratama Menteng Dua berupa data jumlah pengajuan Keberatan dan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan Keberatan pajak secara online, yang kemudian penulis olah menjadi data berupa tabel dibawah ini :

Tabel IV. 14 Jumlah Berkas Pengajuan Keberatan Tahun 2018-2020 Pada KPP Pratama Menteng Dua

No	Hasil Putusan	Tahun				Total
		2018	2019	2020	2021	
1	Pencabutan dan Penetapan				2	2
2	Mengabulkan Sebagian			3	18	21
3	Mengabulkan Seluruhnya			41	36	77
4	Menolak	4	31	11	61	107
5	Tolak Formal	1	1	2	7	11
Total		5	32	57	124	218

Sumber : Kanwil Djpp Jakarta Pusat

Berdasarkan tabel diatas, jumlah berkas pengajuan Keberatan pajak pada tahun 2018-2021 selalu mengalami peningkatan, dapat dilihat bahwa tahun 2018 pada KPP Pratama Menteng Dua, Wajib Pajak yang melakukan pengajuan Keberatan sebanyak 5 berkas. Pada tahun 2019 terjadi peningkatan menjadi 32 berkas pengajuan Keberatan. Selanjutnya pada tahun 2020 terjadi peningkatan menjadi 57 berkas. Dan pada tahun 2021 meningkat lagi menjadi 124 berkas pengajuan Keberatan.

Pembahasan

1. Efektivitas dan Efisiensi layanan penyampaian Surat Keberatan Secara Online (E-Objection) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Dua

Sesuai dengan penjelasan sebelumnya bahwa konsep efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Campbell J.P terdiri dari 5 pengukuran yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

1) Keberhasilan Program

Secara spesifik keberhasilan program disini kemudahan dalam pengoperasiannya, dimana menurut (Campbell, 1989) keberhasilan program ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan sistem yang dijalankan, proses penangkapan perintah serta kecepatan, kenyamanan dalam menggunakan proses atau prosedur penggunaan sistem. Hal utama

untuk melihat keberhasilan program e-objection adalah dengan melihat keefektifan penggunaan e-objection yang merupakan aplikasi berbasis Internet atau perangkat seluler yang memiliki sifat bergerak dan dapat diakses tanpa terbatas ruang dan waktu.

2) Keberhasilan Sasaran

Berdasarkan penelitian hasil wawancara dengan Informan 1,2, dan 3 bahwa layanan aplikasi e-objection pada KPP Pratama Menteng Dua menunjukkan bahwa layanan e-objection sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Campbell (1989) yang mengemukakan bahwa efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3) Kepuasan Terhadap Program

Kotler dan Amstrong (1996) yang menyatakan bahwa produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pengguna. Aplikasi e-objection merupakan aplikasi DJP yang merupakan produk jasa, sehingga tujuan utama adalah memberikan kepuasan kepada pengguna dalam penyampaian Surat Keberatan.

4) Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output pada layanan e-objection mencakup komponen yang terkait dengan proses penerapan layanan e-objection dan keberhasilan proses. Input disini adalah hal yang dilakukan oleh pihak dari fiskus pajak terhadap layanan e-objection sehingga dapat menjalankan prosesnya.

5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh pada layanan e-objection, meliputi komponen yang berkaitan dengan tingkat keberhasilan, tingkat keberhasilan sasaran yang dituju, tingkat kepuasan terhadap program dan tingkat output dan input.

2. Analisis SWOT pada layanan penyampaian Surat Keberatan Secara Online (EObjection) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Dua

Berikut ini hasil analisis SWOT berdasarkan hasil wawancara dari informan 1, 2 dan 3 pada pada layanan penyampaian Surat Keberatan Secara Online (E-Objection) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Dua.

1) Kekuatan (Strength)

Kekuatan adalah kelebihan pada layanan e-objection. Layanan e-objection dapat diajukan kapanpun dan dimanapun dan sudah menggunakan konsep paperless, lebih menghemat biaya, waktu dan ruang serta keamanan data lebih terjaga.

2) Kelemahan (Weaknesses)

Kelemahan adalah kekurangan dari layanan e-objection. Layanan e-objection sangat bergantung pada kualitas kecepatan internet Wajib Pajak dan server kantor pusat DJP. Dan beberapa nomor surat yang tidak terdaftar.

3) Peluang (Opportunities)

Peluang yang di dapatkan dari layanan e-objection adalah dapat meningkatkan angka pengajuan Keberatan pajak.

4) Ancaman (Threats)

Ancaman adalah tantangan dalam penyampaian dan penerapan layanan e-objection. Layanan e-objection merupakan layanan berbasis elektronik sehingga sering adanya maintenance pada situs DJP dan juga terdapat ketidakpahaman Wajib Pajak dalam

pengisian e-objection. Serta beberapa nomor surat yang tidak terdaftar oleh sistem sehingga Wajib Pajak memilih untuk mengajukan secara manual.

3. Entitas kendala dan upaya pada layanan penyampaian Surat Keberatan Secara Online (E-Objection) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Dua

Berdasarkan analisis verbatim diatas tentang hasil wawancara dari informan 1,2 dan 3, penulis dapat menyimpulkan bahwa ada entitas kendala pada layanan penyampaian Surat Keberatan Secara Online (E-Objection).

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan oleh Hansen dan Mowen di Selviana dan Setya (2016: 23) menyebutkan bahwa kendala internal adalah faktor yang membatasi perusahaan atau organisasi serta sistem yang berasal dari dalam perusahaan.

Untuk penerapan aplikasi e-objection ini kendala yang terjadi dari dalam organisasi merupakan gangguan jaringan atau server kantor pusat DJP yang eror sehingga Wajib Pajak yang sedang melakukan penyampaian Surat Keberatan terhenti sementara dalam proses penyampaiannya sehingga proses menjadi sedikit lama. Dan terdapat beberapa nomor surat yang tidak terdaftar dalam sistem e-objection.

Berdasarkan teori-teori yang telah dinyatakan oleh Hansen dan Mowen di Selviana dan Setya (2016: 23) menyatakan bahwa kendala eksternal (External Constainst) adalah suatu hal yang membatasi perusahaan yang dapat terjadi dari luar perusahaan atau dapat diartikan dari luar organisasi. Kendala eksternal dari penerapan aplikasi e- objection adalah bergantung pada kualitas jaringan dan kecepatan internet Wajib Pajak. Serta adanya ketidak pahaman wajib pajak dalam pengisian e-objection. Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut yaitu melakukan maintenance dan updating secara berkala oleh server pusat, mengecek secara berkala sampai website tersebut dapat diakses kembali, tetapi jika masih sering mengalami error, wajib pajak memilih untuk mengajukan secara manual.

4. Entitas pendorong pada layanan penyampaian Surat Keberatan Secara Online (E-Objection) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Dua

Berdasarkan analisis verbatim diatas tentang hasil wawancara dari informan 1,2 dan 3, penulis dapat menyimpulkan mengenai entitas pendorong pada layanan penyampaian Surat Keberatan Secara Online (E-Objection). Informan menyebutkan bahwa layanan e-objection dapat diajukan kapanpun dan diamanapun menggunakan jaringan internet dan sudah menggunakan konsep paperless. Layanan e-objection lebih menghemat biaya, menghemat waktu serta menghemat ruang untuk penyimpanan berkas dan juga kerahasiaan data pada e-objection lebih terjaga.

Informan lain menyebutkan bahwa layanan e- objection lebih menjamin kepastian dalam penyampaian Surat Keberatan. Selain itu, dengan adanya aplikasi e- objection dapat meningkatkan angka pengajuan Keberatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya serta mengacu pada teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi layanan penyampaian Surat Keberatan secara online (e-objection) pada KPP Pratama Menteng Dua berdasarkan hasil wawancara dengan indikator efektivitas dan efisiensi sudah berjalan cukup efektif dan efisien. Dalam indikator efektivitas dalam keberhasilan program layanan e-objection pada KPP Pratama Menteng Dua sudah diterapkan dan digunakan oleh Wajib Pajak dengan tepat, cepat serta memudahkan dalam menyampaikan Surat Keberatan. Dalam keberhasilan sasaran layanan e-objection sudah efektif yaitu telah mencapai tujuan yang telah direncanakan, ialah fleksibel, aman dan praktis. Dalam kepuasan terhadap program layanan e-objection memberikan totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik yang dimiliki oleh aplikasi tersebut yang efektif memuaskan kebutuhan Wajib Pajak. Dalam tingkat input dan output proses pelaksanaan layanan e-objection berupa sosialisasi dan keberhasilan dari proses tersebut mendapatkan hasil yang kurang efektif. Dan dalam pencapaian tujuan menyeluruh layanan e-objection pada KPP Pratama Menteng Dua sudah berjalan sesuai kebijakan dan terealisasi sesuai jadwal. Dari indikator efisiensi dalam efisiensi waktu pada layanan e-objection memberikan pemanfaatan waktu yang cepat namun mendapatkan hasil yang memuaskan. Dalam efisiensi biaya pada layanan e-objection sudah efisien yaitu tidak memakan biaya dan tidak ada biaya yang dianggarkan pada KPP Pratama Menteng Dua. Dan juga dalam efisiensi usaha pada layanan e-objection sudah efisien yaitu mengeluarkan usaha minimum yang optimal tetapi menghasilkan hasil yang maksimal. Layanan e-objection juga membantu meningkatkan jumlah pengajuan Keberatan pajak yang berarti Wajib Pajak semakin menyadari akan hak-haknya ketika timbul sengketa pajak.
2. Entitas kendala pada layanan penyampaian Surat Keberatan secara online (e-objection) pada KPP Pratama Menteng Dua adalah kendala internal yang terjadi berupa gangguan jaringan/server kantor pusat DJP dan beberapa nomor surat yang tidak terdaftar pada sistem. Dan kendala eksternal bergantung kepada kualitas jaringan dan kecepatan internet Wajib Pajak dalam mengakses layanan e-objection dan ketidakpahaman wajib pajak dalam pengisian e-objection. Upaya yang dilakukan yaitu melakukan maintenance dan updating secara berkala oleh server pusat, mengecek secara berkala sampai website tersebut dapat diakses kembali, tetapi jika masih sering mengalami error, wajib pajak memilih untuk mengajukan secara manual.
3. Entitas pendorong pada layanan penyampaian Surat Keberatan secara online (e-objection) pada KPP Pratama Menteng Dua adalah dibandingkan dengan penyampaian secara manual, e-objection dapat diajukan kapanpun dan dimanapun dan sudah menggunakan konsep paperless, serta menghemat biaya, waktu dan ruang penyimpanan, serta kerahasiaan data yang lebih terjaga. Selain itu lebih menjamin kepastian dan dapat meningkatkan angka pengajuan Keberatan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adi, Rianto, 2010, Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum, Jakarta: Granit.
- Anggara, Sahya, 2012. Ilmu administrasi Negara. Bandung: CV Pustaka Setia
- Beni Pekei. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Blocher, Edward J, David E. Stout, Gary Cokins. 2014. Manajemen Biaya: Penekanan Strategis. Edisi 5 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Diana, Sari. (2013). Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT.Refika Aditama
- Hendro, 2011. Dasar-dasar Kewirausahaan Panduan bagi Mahasiswa untuk Mengenal, Memahami, dan Memasuki Dunia Bisnis. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Liberty, Pandiangan. 2014. Administrasi Perpajakan, Penerbit Erlangga Mardiasmo.(2017). Perpajakan. Yogyakarta: Andi.
- Mulyadi, Deddy, 2015, Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zainudin. (2014). Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Revida, Erika dkk. 2020. Teori Administrasi Publik. Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Saidi. Muhammad Djafar. 2013. Perlindungan Hukum Wajib Pajak dalam Penyelesaian Sengketa Pajak. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Selviana Putri Larasati, Setya Haksama. 2016. Penerapan Theory Of Constraint Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Jurnal 4 No. 2.
- Siti Kurnia Rahayu, (2010), Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryatama, Erwin. 2014. Analisa SWOT. Bandung : Kata Pena.
- Syafiie, Inu kencana, Sistem Pemerintahan Indonesia, Edisi Revisi (CV. Mandar Maju: Bandung , 2011)
- Widoyoko, Eko Putro. (2014). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

JURNAL

- Ferina, Ika Sasti, Ermadiani dan Weni Nurfitasari. 2015. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Pajak Melalui Proses Keberatan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2012-2014. (Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.13 No.3 September 2015).

- Firdaus, Khonita. 2017. Efektifitas Layanan Mobile Application “mLibrary” di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. (Internet). (<http://repository.unair.ac.id/66985/>)
- Nuralamsyah, M. Adrian. 2017. Analisis Efektivitas Aplikasi E-Faktur Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Setiabudi IV. (Internet). (<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/1796/>)
- Panuntun, Diulfa Chikal. 2019. Efektivitas Strategi Komunikasi Humas Pt Pln Area Garut (studi Kualitatif Humas Pt Pln Area Garut Dalam Sosialisasi Meminimalisir Dampak Kerugian Akibat Layang- Layang). (Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Telkom Vol 6, No 1 (2019): April 2019)
- Putra, Haris Darmawan, Siti Ragil Handayani dan Devi Farah Azizah. 2014. Evaluasi Atas Penyelesaian Keberatan Dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa di Bidang Perpajakan. (Internet). (file:///F:/SKRIPSI/bahan%209.pdf, diakses pada 24 Maret 2021).
- Putriyanti. 2018. Analisis Efektivitas Penggunaan E-system Dalam Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. (internet). (<http://repository.uinjambi.ac.id/677/>)
- Sulistiyowati, Nur Wahyuning, Nik Amah dan Farida Styaningrum. 2018. Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penerapan E-Faktur PPN Guna Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (Studi pada PKP Terdaftar di KPP Pratama Madiun). (Internet). (<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/10382>)
- Syabrina, Rany An Nisaa. 2018. Efektivitas dan Efisiensi Komunikasi Pada Penyelenggaraan Festival Damar Kurung Gresik Tahun 2017. (Internet). (http://repository.unair.ac.id/70857/3/JURNAL_TSK.06%2018%20Sya%20e.pdf)
- Yunni Rusmawati DJ. 2017. Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Study Kasus Di Cv. Lamongan Sports Center), Volume II, No. 3.

WEBSITE

- DetikNews. (2013, 08 November). Sengketa Pajak dan Solusinya. Diakses pada 17 Juni 2021, dari <https://penerbitdeepublish.com/cara-menulis-daftar-pustaka-dari-website/>
- Klinik Pajak. (2018, 21 Maret). Sengketa Pajak Pengaruhi Kestabilan Ekonomi Makro. Diakses pada 02 Juni 2021, dari <http://www.klinikpajak.co.id/berita+detail/?id=berita+pajak+-sengketa+pajak+pengaruhi+kestabilan+ekonomi+makro>
- Sekretariat Pengadilan Pajak Kementerian Keuangan, Statistik Sengketa Pajak (<http://www.setpp.kemenkeu.go.id/statistik>) diakses pada 12 April 2021