

MANAJEMEN PEMERIKSAAN PAJAK BADAN SECARA DARING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG

Cynthia Febriyani¹, Irawati^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : cynthiafebriyani10@gmail.com¹, ukhti.ra@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

tax audit management, online tax audit

The purpose of this study is to analyse the management of online corporate tax audits at the Pulogadung Small Taxpayers Office, to analyse the role of the tax authorities in the implementation of online corporate tax audit management at the Pulogadung Small Taxpayers Office, and to analyse the efforts put forth by the Pulogadung Small Taxpayers Office to overcome existing challenges. This study employs qualitative approaches with the use of observation, interviews, and documentation studies. The author concludes that the tax audit is still not excellent. The Covid-19 epidemic presented little challenges for the tax examiner, which resulted in minor communication disruption. Efforts are being made to overcome challenges in online tax audit management at Jakarta Pulogadung Small Taxpayers Office by employing internal communication between taxpayers' taxes and tax audits to the greatest extent feasible, using social media to prevent misunderstandings. Recommendations for Jakarta Pulogadung Small Taxpayers Office to improve the effectiveness of online inspections by installing WiFi networks at various locations.

PENDAHULUAN

Penyebab dari tidak mencapainya penerimaan Negara dari sektor pajak karena wajib pajak baik orang pribadi maupun badan yang tidak patuh melakukan kewajiban perpajakan semestinya dilakukan secara sendiri seperti pemotong/pemungutan, penyetoran, dan pelaporan pajak. Tak hanya itu, saat ini juga tengah adanya pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 melanda hampir semua Negara di dunia, termasuk Negara Indonesia. Kesiapan dan ketahanan sosial, ekonomi, politik dan kemandirian nasional semua Negara diuji untuk mengatasi berbagai dampak yang timbul dari pandemi. Dalam konteks komunitas dunia, Indonesia sebagai Negara modern tidak lepas dari pengaruh dan kerjasama dengan Negara-negara diseluruh dunia. Kerjasama dengan berbagai Negara yang saling menguntungkan sangat membantu bagi Negara Indonesia dalam mewujudkan tujuan memajukan kehidupan bangsa dan kesejahteraan umum. Pada sisi lain, kondisi finansial Indonesia rentan dipengaruhi kondisi ekonomi global yang mengalami penurunan.

Tabel I.3

Wajib Pajak Badan yang dilakukan Pemeriksaan

| Tahun | Jumlah Pemeriksaan |
|--------------|---------------------------|
| 2018 | 441 |

| | |
|------|-----|
| 2019 | 206 |
| 2020 | 161 |

Sumber: KPP Pratama Jakarta Pulogadung

Berdasarkan data diatas dari tahun 2018 sampai 2020 masih banyak pajak yang masih dilakukan pemeriksaan dan pada jumlah pemeriksaan mengalami peningkatan di tahun 2019 lalu turun di tahun 2020 karena penyesuaian masa pandemi. Pada tahun 2018 pemeriksaan dalam proses sebesar 441, Lalu 2019 pemeriksaan dalam proses mengalami penurunan menjadi sebesar 206, setelah itu di tahun 2019 pemeriksaan dalam proses mengalami penurunan menjadi 161, dan pada tahun 2021 pemeriksaan dalam proses meningkat lagi menjadi 173 sementara jumlah pemeriksaan lebih sedikit dari realisasi tahun sebelumnya.

Dengan adanya pandemic Covid-19 dikeluarkan ketentuan dalam Surat Edaran Direktur Jendral 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. Sedangkan pemeriksaan pajak secara online dilaksanakan via zoom, dokumen atas perhitungan penghasilan dikirim melalui email. Sehingga pemeriksaan memakan waktu panjang yang seharusnya pemeriksaan selesai dalam hitungan hari, karena pandemi memakan waktu sangat lama untuk menunggu balasan email dari Kantor Pelayanan Pajak.

Akibat pembatasan mobilitas tersebut juga berdampak pada bidang perpajakan. Khususnya dalam hal manajemen pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak ialah kegiatan menghimpun data, keterangan atau bukti secara objektif dan profesional sesuai dengan standar pemeriksaan yang telah ditetapkan. Pemeriksaan pajak sebelum pandemi covid-19 wajib pajak bisa datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama terdaftar kemudian mengikuti rangkaian proses pemeriksaan yaitu menghadiri pemeriksaan secara tepat waktu, memperlihatkan atau meminjamkan dokumen atas perhitungan penghasilan, memberikan data yang di kelola secara elektronik, mempersiapkan tim pemeriksa untuk memasuki dan memeriksa ruangan tempat penyimpanan dokumen, meminjamkan kertas kerja pemeriksaan yang dibuat Akuntan Publik, menyampaikan tanggapan secara tertulis dan memberikan keterangan lisan bila diperlukan.

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 Pemeriksaaan Pajak secara Daring di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung”**

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Menurut (Mulyadi, 2015) mendefinisikan bahwa “Administrasi Publik ialah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih reponsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik- praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas dan efesiensi.”
2. **Administrasi Pajak** : Menurut (Pandiangn, 2014) “administrasi perpajakan ialah serangkaian kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam oerorganisasi demi melaksanakan hak dan kewajiban di bidang perpajakan”

3. **Manajemen Publik** : Menurut Pohan (2014:93): “Pelayanan dan kegiatan – kegiatan ketatausahaan mencakup kegiatan catat – mencatat dan pembukuan ringan (recording), korespondens (correspondence), kesekretariatan (secretariat), penyusunan laporan (reporting), dan kearsipan (filling) terhadap kewajiban – kewajiban hak – hak Wajib Pajak.”
4. **Pemeriksaan Pajak** : Menurut (Pohan, 2014) Pemeriksaan pajak yaitu serangkaian kegiatan penghimpunan mengelola data , keterangan dan alat bukti yang dilakukan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan wajib pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
5. **Kepatuhan Perpajakan** : Kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha (Rahayu, 2012) mengemukakan bahwa “kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan”.
6. **Media Daring** : Menurut (Romli, 2012) pengertian “media daring secara umum ialah 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”.

Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis membahas tentang Pemeriksaan Pajak secara Daring yang tertuang dalam Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-34/PJ/2020. Hal ini dilakukan untuk mengurangi interkasi 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 Pemriksaan Pajak secara Daring di Kantor Pelayanan Pajak Pratama serta upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak dalam mengatasi hambatan dalam Manajemen Pemeriksaan Pajak secara Daring ini.

Berdasarkan penelitian, penulis mencoba menjelaskan mengenai manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini ialah upaya seseorang untuk menjalankan satu organisasi untuk kepentingan bersama dengan menggabungkan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan SDM, keunagan, fisik, informasi dan politik. Untuk melihat efisiensi akuntabilitas pencapaian tujuan dan kemampuan menangani masalah manajerial da 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 diperbaiki.

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 public 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 tori 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 hambata pemeriksaan pajak secara daring. Sehingga dapat dilakukan upaya- upaya yang tepat untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2013) didalam teori pemeriksaan pajak terdapat 2 (dua) langkah ialah: Persiapan Pemeriksaan Pajak dan Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan Kualitatif yaitu suatu proses penelitian dari pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012) yaitu: Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Metode deskriptif adalah metode dimana penulis mengumpulkan data-data penelitian yang diperoleh dari objek penelitian dan literatur-literatur lainnya kemudian menguraikan secara rinci untuk mengetahui permasalahan penelitian dan mencari penyelesaiannya. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara tepat mengenai fakta, keadaan gejala yang merupakan objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data sekunder adalah data yang didapatkan atau disatukan oleh peneliti yang diberikan dari KPP Pratama Jakarta Pulogadung yaitu berupa data pemeriksaan pajak dan alur prsedur pemeriksaan pajak. Data target dan realisasi penerimaan dari kegiatan pemeriksaan pajak dari KPP Pratama Jakarta Pulogadung pada tahun 2019 sampai 2021 sebagai berikut:

Tabel IV.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak pada Kegiatan Pemeriksaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Pulogadung Tahun 2019-2021

| Pemeriksaan Pajak | | | |
|-------------------|-----------------|-----------------|------------|
| Tahun | Target | Realisasi | Presentase |
| 2019 | 645.856.861.000 | 584.241.624.790 | 90,46% |
| 2020 | 746.700.167.000 | 526.634.151.062 | 70,53% |
| 2021 | 573.596.556.000 | 486.636.670.365 | 84,84% |

Sumber: KPP Pratama Jakarta Pulogadung

Berdasarkan data pada tabel IV.2 diatas, disimpulkan bahwa penerimaan dalam kegiatan pemeriksaan di KPP Pratama Jakarta Pulogadung tahun 2019 yang di peroleh di kantor wilayah sebesar Rp. 645.856.861.000 tetapi realisasi penerimaan yaitu Rp. 584.241.624.790 jika di persentase kan hampir menyampai target yaitu 90,46%. Pada tahun 2020 mengalami penurunan target yang ditetapkan sebesar Rp. 746.700.167.000 tetapi realisasi penerimaan yaitu Rp. 526.634.151.062 jika dipersentasekan mengalami menurun sebesar 70,53%. Dan terakhir pada tahun 2021 target penerimaan diturunkan (karena adanya Pandemi Covid-19) menjadi Rp. 573.596.556.000 dengan realisasi penerimaan Rp.486.636.670.365 atau sebesar 84,84% dari target. Realisasi penerimaan pada 3 tahun terakhir mengalami penurunan jika dilihat dari target serta realisasi penerimaanya dan juga realisasi penerimaan tidak ada yang mencapai target jika di lihat dari presentase yang telah ditetapkan.

Tabel IV.3 SPT Tahunan Wajib Pajak Badan pada Kegiatan Pemeriksaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Pulogadung Tahun 2019-2021

| Tahun | SPT Tahunan Wajib Pajak Badan | | | | |
|-------|-------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------|------------|
| | Jumlah | Jumlah WP | SPT | SPT | Persentase |
| | Wajib Pajak | Wajib Laporan SPT | Tahunan Laporan | Tahunan Tidak Laporan | |
| 2019 | 169.472 | 87.430 | 49.946 | 37.484 | 75,05% |
| 2020 | 182.772 | 92.942 | 44.152 | 48.790 | 110,50% |
| 2021 | 187.123 | 60.059 | 43.063 | 16.996 | 39,47% |

Sumber: KPP Pratama Jakarta Pulogadung

Berdasarkan data pada tabel IV.3 diatas, disimpulkan bahwa dari wajib pajak terdaftar, masih banyak yang tidak melaporkan SPT Tahunan padahal lapor SPT bisa dilakukan secara online. Bagian yang mempengaruhi ialah minimnya kepatuhan dari wajib pajak.

Tabel IV.4 Pemeriksaan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung Tahun 2018-2021

| Tahun | Jumlah Pemeriksaan | Pemeriksaan Selesai | Pemeriksaan dalam Proses |
|-------|--------------------|---------------------|--------------------------|
| 2018 | 441 | 351 | 90 |
| 2019 | 206 | 154 | 52 |
| 2020 | 161 | 95 | 66 |
| 2021 | 173 | 130 | 43 |

Sumber: KPP Pratama Jakarta Pulogadung

Berdasarkan data pada tabel IV.4 diatas, disimpulkan bahwa pemeriksanan pajak badan pada 2018 pemeriksaan pajak dalam proses sebanyak 90 Wajib Pajak Badan, pada 2019 pemeriksaan pajak dalam proses hanya 52 Wajib Pajak Badan karena awal masa pandemi, pada tahun 2020 pemeriksaan pajak dalam proses kembali meningkat dikarenakan adanya pandemi sebesar 66, dan pada tahun 2021 pemeriksaan pajak dalam proses menurun menjadi 43 sementara jumlah pemeriksaan lebih sedikit dari tahun sebelumnya.

Tabel IV.5 Surat Ketetapan Pajak KPP Pratama Jakarta Pulogadung Tahun 2018-2021

| Tahun | SKPN | SKPKB | SKPLB | Total SKP |
|-------|------|-------|-------|-----------|
| 2018 | 635 | 485 | 46 | 1166 |
| 2019 | 682 | 429 | 38 | 1149 |
| 2020 | 509 | 212 | 66 | 787 |
| 2021 | 435 | 213 | 72 | 720 |

Sumber: KPP Pratama Jakarta Pulogadung

Berdasarkan data pada tabel IV.4 diatas, disimpulkan bahwa pada 2018 total SKPN, SKPLB dan SKPKB sebanyak 1166 Wajib Pajak Badan, pada 2019 total SKPN, SKPLB dan SKPKB 1149 Wajib Pajak Badan karena awal masa pandemi, pada tahun 2020 total SKPN, SKPLB dan SKPKB masih menurun dikarenakan adanya pandemi sebesar 787, dan pada tahun 2021 total SKPN, SKPLB dan SKPKB semakin menurun menjadi 720 wajib pajak.

Pembahasan

1. Manajemen Pemeriksaan Pajak Badan secara Daring di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung

1) Perencanaan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, perencanaan pemeriksaan pajak pada dasarnya sudah ada pada Undang-undang ialah 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. Penyusunan rencana untuk mengidentifikasi masalah pertamanya ialah usulan dari Account Representative (AR) kemudian tim pemeriksa meninjau dokumen seperti SPT Tahunan Wajib Pajak. Kemudian supervisor dan ketua tim melaksanakan perencanaan dalam menganalisis SPT dan Laporan Keuangan Wajib Pajak yang dikerjakan oleh tim pemeriksa. Kantor Pelayanan Pajak melaksanakan rekapitulasi dalam pemeriksaan tempat wajib pajak dengan tahapan pemeriksaan pajak atau membandingkan data dengan datang langsung di tempat wajib pajak yang dibikin oleh supervisor atau direkomendasi oleh semua anggota pemeriksa pajak.

Dalam melaksanakan pemeriksaan tempat wajib pajak dengan respon yang berbagai macam kondisi wajib pajak, KPP membalas dan menindaklanjuti sesuai prosedur pemeriksaan pajak. Untuk sarana dan prasarana yang diperlukan ialah laptop, hardcopy dan softcopy. Evaluasi efektivitas prosedur perencanaan melakukan analisa laporan SPT dengan transaksi yang sebenarnya. Yang melakukan evaluasi identifikasi masalah adalah Supervisor pemeriksaan pajak.

2) Pengorganisasian

Pembagian tugas dalam bagan pemeriksaan pajak di KPP Pratama Jakarta Pulogadung sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/20121 tentang Pelaksanaan UU no. 11 Tahun 2020 Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah serta ketentuan umum dan tata cara perpajakan. pemeriksa pajak adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jendral Pajak atau tenaga ahli yang di pilih oleh Direktorat Jendral Pajak, yang diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan. Struktur organisasi dengan surat perintah untuk melaksanakan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dengan tujuan lain dalam rangka melakukan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Strategi yang dipakai oleh KPP ialah diskusi dan membagi tugas kepada pemeriksaan pajak.

Pendelegasian otoritas kepada karyawan pajak saat melaksanakan pemeriksaan pajak secara langsung ataupun daring mempunyai tanggung jawab dalam melakukan tugas sesuai dengan surat yang dibuat oleh kepala kantor. Batasan wewenang terdapat pada Supervisor yang dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempelajari berkas wajib pajak yang diperiksa dan melakukan pemberian keterangan

dengan wajib pajak. Proses koordinasi pekerjaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pemeriksaan pajak. Jangka waktu yang diperlukan melaksanakan atas pemeriksaan dokumen sesuai dengan jenis yang di periksa dan jangka waktu tidak diketahui pemeriksaan pajak. Kemudian jika karyawan mulai susah dalam pengendalian intern biasanya ketua tim dan supervisor akan mencari jalan keluar atas kesulitan tersebut. Evaluasi dalam proses organisasi sepanjang pemeriksaan di lakukan rentang waktu saat dilakukan dan diperlukan.

3) Staffing

Dalam menentukan kriteria yang akan dipekerjakan menjadi pemeriksaan pajak yaitu yang sudah paham dengan fungsional pemeriksaan pajak. Rekrutmen dan seleksi yang bertugas di KPP Pratama Jakarta Pulogadung ialah sudah Pegawai Negara Sipil dan di angkat menjadi pegawai pemeriksa pajak. Training dan pengembangan pegawai yang dengan program diklat untuk mempersiapkan pegawai melakukan pekerjaan yang akan ditugaskan. Tujuan dari training ini ialah agar lebih dapat mengidentifikasi masalah dalam perhitungan pajak, dan menambah wawasan.

Penilaian kinerja dalam memeriksa tempat wajib pajak tidak dilakukan karena pemeriksaan dilakukan secara tim. KPP Pratama Jakarta Pulogadung bagian pemeriksaan pajak tidak rutin dilakukan tergantung dari kebijakan Direktorat Jendral Pajak untuk mengevaluasi program pegawai..

4) Leading

Pemimpin di KPP Pratama Jakarta Pulogadung mendorong pegawai melakukan pekerjaannya ialah dengan menyelesaikan pemeriksaan sesuai dengan ketentuan yang ada. Pemimpin memelihara semangat kerja pegawai bagian pemeriksaan pajak seperti memberi kebebasan kepada pegawai tetapi masi mengikuti prosedur yang ada. Jika terdapat penurunan semangat kerja atau ada masalah pemimpin memberikan motivasi pegawai dan mencari jalan keluarnya Organisasi kerja yang kondusif sangat berpengaruh dalam suatu pekerjaan. KPP juga melaksanakan pendekatan dengan komunikasi agar gampang mengidentifikasi masalah.

Koordinasi pekerjaan bawahan yang dilakukan oleh pemimpin ialah dengan wewenang dan tanggung jawab. Evaluasi proses pemimpin KPP Pratama Jakarta Pulogadung bagian pemeriksaan pajak dengan mengidentifikasi faktor yang menghambat jalannya pemeriksa dilakukan rapat atau diskusi.

5) Controlling

Dalam menetapkan standar pemeriksaan pajak Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/20121 tentang Pelaksanaan UU no. 11 Tahun 2020 Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah serta ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Perubahan dalam mencapai tujuan pada bagian pemeriksaan pajak sering dengan dilakukan analisa dengan sistem aplikasi untuk mengurangi masalah yang terjadi dalam pemeriksaan. Pengembangan struktur organisasi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung dilakukan sesuai dengan SOP Pemeriksaan Evaluasi kinerja fungsi manajemen dilaksanakan oleh Supervisor Pemeriksa Pajak untuk mendapatkan data yang valid dan kompeten atas temuan hasil pemeriksaan sehingga kurang maksimal.

2. Hambatan yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi dalam Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hiburan

Adapun kendala yang dihadapi dalam manajemen pajak badan secara daring dari segi internal yaitu dari pihak KPP ialah dengan adanya pandemi Covid-19 dilaksanakan pembatasan yang menyebabkan sulitnya komunikasi hingga pemahaman tentang pemeriksaan pajak antara wajib pajak dan KPP menjadi sulit. Sedangkan dari segi eksternal Faktor eksternal dari hasil wawancara yang menjadi kendala pandemi Covid-19 adanya pembatasan tatap muka dengan wajib pajak sehingga sulit mendapatkan data yang valid dan kompeten.

3. Upaya Perbaikan Manajemen Pemeriksaan Pajak Badan secara Daring di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung

Adapun upaya yang dihadapi dalam manajemen pajak badan secara daring dari segi internal yaitu dalam mengatasi kendala yang ada dalam manajemen pemeriksaan pajak ialah melakukan diskusi yang diikuti pemeriksa pajak. Serta memanfaatkan komunikasi internal antara wajib pajak dan pemeriksaan pajak agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan cara menggunakan media sosial sebaik mungkin. Sedangkan dari segi eksternal dalam mengatasi kendala yang ada dalam manajemen pemeriksaan pajak ialah dengan menambah jaringan wifi agar bisa diakses lebih baik. Agar komunikasi dan prosedur lebih efektif kepada wajib pajak supaya proses pemeriksaan dapat terlaksanakan dengan baik.

KESIMPULAN

Dalam pembahasan yang telah dilakukan terhadap manajemen pemeriksa pajak, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen Pemeriksaan Pajak secara Daring yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Pulogadung sudah berjalan dengan baik dari 5 indikator manajemen yang dibedah oleh peneliti terdapat 2 indikator yang belum terlaksana dengan maksimal yaitu perencanaan dan controlling, dikarenakan pandemic covid- 19 seperti adanya pembatasan tatap muka dengan wajib pajak secara langsung dan menyebabkan pemeriksa pajak sulit mendapatkan data yang valid dan kompeten. Jika dari sisi organisasi dalam koordinasi pekerjaan sudah sesuai dengan perundang-undangan, jangka waktu yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP dan sesuai dengan jenis pemeriksaan. Jika ada karyawan yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya selalu dilakukan diskusi dan sharing. Lalu sisi staffing rekrutmen dan seleksi pegawai bertugas di KPP Pratama Jakarta Pulogadung sudah melakukan seleksi Pegawai Negara Sipil (PNS) dan diangkat menjadi fungsional pemeriksa pajak Leading yang dilakukan oleh pemimpin bagian pemeriksa pajak juga sudah berjalan dengan baik karena Pemimpin di KPP Pratama Jakarta Pulogadung mendorong pegawai melakukan pekerjaannya dengan menyelesaikan pemeriksaan sesuai dengan ketentuan yang ada.
2. Kendala yang dihadapi oleh bagian pemeriksa pajak pada masa pandemi Covid-19 dilakukan pembatasan sehingga berdampak pada komunikasi yang terganggu dan terbatas. Selain itu, tidak lancarnya komunikasi pemahaman tentang pemeriksaan pajak antara wajib pajak dan KPP menjadi sulit.
3. Upaya yang dilakukan menghadapi kendala-kendala dalam manajemen pemeriksaan pajak secara daring di KPP Pratama Jakarta Pulogadung memanfaatkan komunikasi internal

antara wajib pajak dan pemeriksaan pajak agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan cara menggunakan media sosial sebaik mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Chairil Anwar Pohan. (2017). Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan: Teori dan Konsep Hukum Pajak Ed. 2. Mitra Wacana Media.
- Erly Suandy. (2011). Hukum Pajak. Salemba Empat.
- Gunawan. (2013). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Bumi Aksara. Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media.
- Keban, Y. (2004). Enam Dimensi Administrasi Strategis Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media.
- Mardiasmo. (2011). Perpajakan Edisi Revisi 2011. Andi. Mardiasmo. (2018). Perpajakan. Andi.
- Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Bumi Aksara. Moleong, L. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja.
- Mulyadi, D. (2015). Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. alfabeta.
- Pohan, C. A. (2014). Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus. Mitra Wacana Media.
- ruslan. (2016). Manajemen Public Relations & media komunikasi. Rajawali Pers. Siti Kurnia Rahayu. (2013). Perpajakan Indonesia. Euthenia Prima.
- Siti Resmi. (2019). Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Kesebelas. Salemba Empat. Sodikin, S. S. (2015). Akuntansi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. alfabeta. Syafitri, W. (2012). Studi Administrasi Publik. Erlangga.
- Zaenal Mukarom., Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana., M. (2015). Manajemen Public Relation. Pustaka Setia.