

# Analisis Penerapan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Dalam Upaya Mengoptimalkan Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta Tahun 2020

Diajeng Dara Ayu Kantiningrum<sup>1</sup>, Alief Ramdan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia  
Email : <sup>1</sup>diajengdaraayu@gmail.com, <sup>2</sup>alief.ramdan@gmail.com  
\*Corresponding Author

## ARTICLE INFO

### Keywords

digitalization of tax  
administration; compliance of  
individual taxpayers; individual  
tax revenue

## ABSTRACT

*The phenomenon behind this research is the increasingly rapid development of technology and the Covid-19 pandemic which has prompted the Directorate General of Taxes (DGT) to make efforts to implement digitalization of tax administration. This is done as a response to the regulation on limiting taxpayer visitors at the tax office by the government in face-to-face services. This digitalization requires taxpayers to take care of tax administration electronically or online through the DJP Online application. This study aims to determine the relationship between tax services and taxpayer compliance in an effort to optimize individual tax revenues during the Covid- 19 pandemic. This research was conducted at the Primary Tax Office of Tanah Abang Tiga, Jakarta. The author used a descriptive qualitative research method, where data was collected through interviews, observation, and documentation and the results are described as was during data collection. The data collected consisted of primary data, namely the result of interviews, and secondary data, namely documentation of data at the the tax office. The results of this study indicate that: (1) The implementation of tax administration digitalization works well and is effective in optimizing individual tax revenue during the Covid-19 pandemic; (2) inhibiting factors in the application of tax administration are the taxpayer's lack of understanding of technology, lack of infrastructure and personnel and IT resources, internet network problems, systems that are not well prepared, and restrictions on taxpayer visits to the tax office; and (3) the driving factor in the application of tax administration digitalization is that the DGT is motivated to update servers and data and the Account Representative (AR) is active in approaching taxpayers.*

## PENDAHULUAN

Salah satu solusi pemulihan ekonomi adalah dengan mengakses layanan pajak secara online yang dapat dilakukan oleh Wajib Pajak dimana saja dan kapan saja. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan upaya dalam rangka pemulihan ekonomi negara yaitu penerapan digitalisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah saat ini merupakan momen yang tepat dimana Wajib Pajak dengan segala keterbatasannya selama masa pandemi Covid-19 masih dapat beraktivitas terkait dengan perpajakan melalui layanan pajak secara elektronik dan online melalui aplikasi DJP Online. Adapun yang diterapkan digitalisasi administrasi perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah seperti e-registration (Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online), e-filling (Pengiriman SPT secara online melalui internet), e-billing (Sistem Pembayaran pajak secara elektronik), e-form (Formulir SPT elektronik berbentuk file), e-SPT (Penyerahan SPT dalam media digital) dan sebagainya, serta terbitnya PMK Nomor 9/PMK.03/2018 merupakan sarana untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak agar bertambahnya penerimaan pajak.

Dampak Covid-19 adalah adanya pembatasan pengunjung Wajib Pajak di KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta dalam pelayanan tatap muka dan mengharuskan Wajib Pajak menggunakan digitalisasi administrasi perpajakan secara online. Kenyataannya proses untuk melakukan efisiensi kewajiban pajak melalui teknologi digital ini, tidak semudah yang dibayangkan yaitu kesulitan yang dialami Wajib Pajak untuk entry data dokumen perpajakannya karena belum memahami sepenuhnya mengenai mekanisme penggunaan sistem teknologi dalam perpajakan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang kurang pemahaman tentang pengoperasian digitalisasi administrasi perpajakan seperti jika Wajib Pajak melakukan pendaftaran NPWP melalui e-registration, Wajib Pajak melakukan pembayaran secara online melalui e-billing, dan Wajib Pajak melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui e-filing. Hal tersebut Wajib Pajak mengalami kesulitan terutama Wajib Pajak berumur seperti ibu rumah tangga serta sampai lanjut usia dikarenakan yang tidak terbiasa melakukan digitalisasi administrasi perpajakan yang dilakukan dengan teknologi elektronik secara online, sangat penting adanya sosialisasi serta edukasi perpajakan.

Menurut KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta turunnya jumlah pelaporan SPT tahun 2020 menjadi pembelajaran baik Wajib Pajak maupun KPP Pratama Tanah Abang Tiga. Kedepannya, KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta akan semakin banyak memanfaatkan pelayanan melalui saluran elektronik dan teknologi informasi berbagai kanal media sosial dan media masa digital untuk menginformasikan berbagai kebijakan perpajakan merespon pandemi Covid-19 dengan memanfaatkan digitalisasi administrasi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka akan meningkatkan juga upaya optimalisasi penerimaan pajak disaat pandemi Covid-19 dan pada masa depan saat pandemi Covid-19 sudah berakhir. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini karena tingkat penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sudah memenuhi harapan, dimana pada realisasi pelaporan SPT pada tahun 2020 mengalami penurunan pada tahun sebelumnya tetapi terbilang cukup dalam kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi disaat pandemi. Peneliti memilih obyek tempat di kota Jakarta ingin mengetahui yang dimana sudah menerapkan pada sistem elektronik online pelayanan pajak.

Walaupun saat Pandemi yang terjadi saat ini juga memengaruhi kendala terhadap Wajib Pajak yang masih kurang paham pengoperasian sistem penerapan digital dalam melakukan perpajakannya. Segala upaya yang dilakukan oleh fiskus untuk meningkatkan kepatuhan yang dapat mengoptimalkan penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi, hambatan yang terjadi dalam penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dimasa pandemi Covid-19 dan sesudah masa pandemi Covid-19 khususnya pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta. Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Penerapan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Dalam Upaya Mengoptimalkan Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimasa Pandemi COVID-19 Pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta Tahun 2020.”**

#### **KAJIAN PUSTAKA (Contoh)**

1. **Administrasi** : Menurut (Sahya, 2012:11), ”Administrasi adalah sebuah proses pengadministrasi yang sumber – sumbernya terkait tugas pekerjaan dalam tingkat organisasi apa pun dilaksanakan dengan baik.”
2. **Administrasi publik** : adalah suatu upaya yang penting dalam memberikan upaya dari grup kooperatif yang meliputi bidang eksekutif, legislatif, dan yudikatif yang memformulasikan kebijakan publik, oleh karena itu usaha tersebut merupakan yang diatur antara mereka yang saling keterkaitan pada komponen dari proses politik yang memiliki hubungan dengan cara yang berbeda dan administrasi swasta (private) dan sangat erat kaitannya dengan kepentingan individu dan sebagian besar masyarakat.
3. **Pajak** : Menurut Mardiasmo (2016:3), menyatakan bahwa: Pajak adalah pengiuran yang masuk dalam pemasukan kas negara yang wajib oleh rakyat sesuai dengan pelaksanaan perundangan secara dipaksa tanpa belas jasa. Pengiuran tersebut dilakukan agar dapat digunakan negara dengan memberikan suatu pemahaman jika masyarakat dituntut untuk membayar pajak dengan kesadaran serta sukarela sebagai warga negara yang baik.

4. **Analisis** : Menurut (Sugiyono, 2015:335), menyatakan bahwa : “Analisis adalah suatu kegiatan untuk mengetahui pola, dan cara berfikir secara sistematis dengan berkaitan pengujian atas sesuatu untuk menentukan tugas bagian, serta hubungan secara keseluruhannya”.
5. **Penerapan atau Implementasi** : menurut Teori Jones (Mulyadi, 2015:45), menyatakan bahwa: “Those Activites directed toward putting a program into effect”. Diartikan, “Proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya”.
6. **Teknologi digital** : adalah teknologi canggih yang dapat mempermudah manusia dalam melakukan mengakses suatu berbagai cara informasi, dengan tercapainya memberikan fasilitas melalui teknologi digital secara bebas, hal munculnya dampak negatif dapat menjadi ancaman.
7. **E-registration** : Menurut Sultoni (2013:39), menyatakan bahwa : E-registrasion adalah pengembangan dan penyempurnaan yang dilakukan Ditjen Pajak dalam melakukan suatu sistem secara baik, dengan salah satu cara menciptakan sistem mekanisme terkait pendaftaran Wajib Pajak dengan penerapan aplikasi e-registration secara online.
8. **Kepatuhan Wajib Pajak** : Menurut Norman D. Nowal dalam Siti Kurnia Rahayu (2017:193), “Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketaat wajib pajak dalam melaksanakan suatu ketentuan perpajakan yang berlaku, dengan Wajib pajak yang patuh dapat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan Undang – undang.”

## KERANGKA PEMIKIRAN

Salah satu potensi di bidang perpajakan saat ini adalah Penerapan Digitalisasi Administrasi Perpajakan, digitalisasi administrasi perpajakan merupakan salah satu layanan pajak secara teknologi komunikasi dan informasi melalui elektronik data maupun internet yang berkembang pesat di Indonesia, hal disebabkan oleh meningkatnya pengguna digital dan internet di Indonesia. Digitalisasi administrasi perpajakan sebagai salah satu pemanfaatan sistem pelayanan pajak oleh DJP, sehingga masyarakat dapat mengakses program website dalam data untuk melakukan kewajiban perpajakannya dimanapun dan kapanpun. Kemudahan seperti ini menjadikan digitalisasi administrasi perpajakan sebagai layanan pajak yang dapat berkembang di masyarakat modern seperti sekarang ini agar masyarakat lebih patuh dan taat pajak maka akan meningkatkan serta mengoptimalkan penerimaan pajak.

Melihat perkembangan digitalisasi administrasi perpajakan yang sangat pesat, maka diperlukan strategi yang efektif bagi otoritas perpajakan dalam menyikapinya. Yang harus diperhatikan adalah tetap menjaga pertumbuhan yang pesat ini agar tidak terjadi penurunan penerimaan pajak yang diakibatkan oleh pandemi Covid- 19 dan berdampak pada setelah Covid-19 berakhir. selama ini potensi penerimaan perpajakan atas pelaporan wajib pajak orang pribadi serta wajib pajak orang pribadi dengan melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam penerapan digitalisasi administrasi perpajakan pada layanan pajak dapat menjadi sorotan otoritas perpajakan, apakah sistem yang diperoleh digitalisasi administrasi perpajakan yang dijadikan objek pajak dan bagaimana pemanfaatan teknologi sudah maksimal dan menjadikan lebih efektif untuk memudahkan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Mengetahui terkait mengolah kerangka pemikiran dalam penerapan digitalisasi administrasi perpajakan. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) dalam Ria Noviana dan Parjiana (2015:200-203) Penerapan sistem tersebut mencakup 4 (empat) entitas pengukur kesuksesan dan kegagalan penerapan Digitalisasi Administrasi Perpajakan. Entitas-entitas tersebut bekerjasama secara simultan dan saling mempengaruhi satu sama lain guna untuk mencapai suatu tujuan, sebab itu sangat penting sekali pada aspek 4 (empat) entitas tersebut sebagai kunci keberhasilan. Berikut empat entitas penentuan keberhasilan penerapan yaitu : (1) Struktur Organisasi, (2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, (3) Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia, dan (4) Pelaksanaan Good Governance

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, yaitu sebuah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Terdapat dua macam metode penelitian antara lain metode kualitatif dan kuantitatif. Metode penelitian merupakan

cara untuk memperoleh data primer dan sekunder digunakan untuk menyusun suatu karya ilmiah sehingga terdapat suatu kebenaran.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

**Tabel IV. 2**

Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta Tahun 2018 – 2020

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar OP	Jumlah Wajib SPT OP	Jumlah Tidak Wajib SPT OP	Realisasi Pelaporan Wajib Pajak OP	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak OP
2018	23192	7612	15580	5374	71%
2019	23959	7159	16800	5886	82%
2020	25186	7725	17461	5143	67%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta (dioalah,2021).

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan ada peningkatan jumlah Wajib Pajak Terdaftar Orang Pribadi, jumlah Wajib SPT Orang Pribadi, dan jumlah tidak wajib SPT Orang Pribadi dari tahun ke tahun. Sedangkan tahun 2020 realisasi pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi yang masuk adalah 5143 dan Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi sebesar 67% mengalami penurunan dibanding tahun 2019, namun terbilang sangat cukup.

**Tabel IV. 3**

Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak OP KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta Tahun 2018 – 2020

No.	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1.	2018	32,838,690,000	14,055,405,599	43%
2.	2019	16,428,935,000	15,501,037,876	94%
3.	2020	16,600,424,000	64,548,930,836	389%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta (dioalah,2021)

Berdasarkan tabel diatas, jumlah target penerimaan pajak Orang Pribadi mengalami penurunan sedangkan realisasi penerimaan pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan yang mempunyai persentase pada tahun 2020 sebesar 389%, sebab ada kebijakan pada pemeriksaan rutin maupun non rutin dari kantor pusat.

**Tabel IV. 4**

Jumlah Wajib Pajak Laport SPT Orang Pribadi KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta Tahun 2018 – 2020

No.	Tahun	E-filling	E-form	E-SPT	Manual
1.	2018	4294	381	58	641
2.	2019	4936	622	32	296
3.	2020	4630	512	36	150

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta (dioalah,2021)

Berdasarkan data diatas, jumlah wajib pajak lapor SPT meliputi yang terdiri dari aplikasi E-Filling dan E-Form pada tahun 2020 mengalami penurunan dengan jumlah masuk sebesar 4630 dan 512, sedangkan E-SPT pada tahun 2020 mengalami peningkatan dengan jumlah masuk sebesar 36. Sedangkan pada lapor SPT manual pada tahun 2020 mengalami penurunan dengan jumlah masuk sebesar 150.

## PEMBAHASAN

### 1. Analisis Penerapan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Dalam Upaya Mengoptimalkan Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta Tahun 2020

Dalam menganalisis penerapan digitalisasi administrasi perpajakan pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga, Berdasarkan hasil wawancara penelitian. Peneliti mengkaji dengan menggunakan teori Siti Kurnia Rahayu yang terdiri dari empat indikator, yaitu sebagai berikut :

#### 1) Struktur organisasi

Struktur organisasi merupakan unsur peran, kegiatan kepada sub unit - sub unit, wewenang, dan jaringan komunikasi. Dalam hal ini yaitu metode dan cara dengan melakukan adanya pelayanan dan pengawasan terkait penerapan digitalisasi administrasi perpajakan yang memegang peran yang sudah ditentukan pada alur perintah prosedur dari kantor pusat yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam membenahi fungsi pelayanan disaat Covid-19, mengeluarkan kebijakan – kebijakan aplikasi seperti adanya DJP Online dengan satu aplikasi dengan menelusuri website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dengan masuk ke single login dapat mengakses dengan mudah, cepat, dan tepat. Peran dalam administrasi perpajakan mengenai digitalisasi pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga adalah Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi. Dengan adanya Account Representatif dapat membantu menggali potensi Wajib Pajak pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga yang terbilang sudah baik dan efektif di masa pandemi dengan adanya beberapa konsultasi pelayanan digitalisasi antara lain call, zoom meeting dan WhatsApp memberikan solusi permasalahan yang terjadi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini telah sesuai dengan hasil wawancara para informan dalam penelitian ini.

#### 2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi

Proses bisnis yang ada dalam digitalisasi yang telah dijalankan pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga adalah cara petugas dalam penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dengan permohonan – permohonan Wajib Pajak yang menggunakan manual menjadi menggunakan sistem digitalisasi. Pemerintah terus berupaya berusaha, dengan memberikan fasilitas – fasilitas kepada pengusaha maupun Orang Pribadi dengan tujuan agar dapat bergerak ekonomi misalkan pembebasan pajak, pengurangan pajak dan secara tidak langsung adanya digitalisasi bermanfaat dalam pembatasan kerumunan agar tidak terjadi penularan Covid- 19 yang besar akan berpengaruh pada berkurangnya pengeluaran dana pemerintah. Bertujuan untuk pemulihan ekonomi negara disaat pandemi Covid-19 dengan mencapai target yang ditetapkan secara penerimaan pajak walaupun target tersebut diturunkan. Dengan tingkat kepatuhannya menurun sedikit, namun terbilang persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi cukup pada tahun 2020 dapat dilihat pada tabel IV.2.

#### 3) Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

Kuantitas dan kualitas dari petugas pajak berjalan dengan baik, yang terlibat langsung saat Covid-19 dengan kuantitasnya secara dinamis dan kualitas dari segi jabatan, pengetahuan, dan kemampuan yang berbeda terus meningkatkan dan menyetarakan persamaan baik kualitas dari segi kompetensi, profesional, keterampilan maupun pengetahuan terus berusaha. Petugas pajak dalam menyampaikan informasi dan respon petugas pajak kepada Wajib Pajak Orang Pribadi saat Covid-19 terkait pelayanan pajak dalam penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dengan cukup baik, ramah, singkat, padat, dan jelas. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia sangat penting, sebab secara internal sangat membantu dalam pekerjaan



terutama pada pengawasan yang menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini telah sesuai dengan hasil wawancara para informan dalam penelitian ini.

4) Pelaksanaan good governance

KPP Pratama Tanah Abang Tiga memegang nilai – nilai Kementerian Keuangan dalam norma etika yang diutamakan yaitu integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan dan kesempurnaan. Nilai yang menjadi prinsip – prinsip good governance yang dilakukan pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga antara lain Wawasan ke depan adalah melakukan perencanaan Langkah dan pelaksanaan sekaligus evaluasi dalam memperbesar atau mempercepat angka penerimaan negara wilayah Tanah Abang Jakarta yang dilakukan secara berskala dengan adanya kontrak kerja yang didalamnya terdapat indikator untuk mengukur kinerja sesuai prosedur melalui IKU bahwa KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta telah melaksanakan prinsip wawasan ke depan dengan baik. Transparansi adalah diperlukan adanya kemudahan dalam memperoleh informasi untuk itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai induk dari KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta menyediakan website yang secara menyeluruh se-Indonesia sama untuk semua kegiatan perpajakan yakni DJP Online dalam situs website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dan juga hotline maupun telepon klik pajak serta berbagai media cetak maupun elektronik ataupun info capaian KPP informasinya melalui Kantor Wilayah (Kanwil) dan KPP Pratama Tanah Abang Tiga juga memiliki akun pada media sosial seperti Facebook, Instagram, dan twitter maupun email KPP Pratama Tanah Abang Tiga dapat melihat bagaimana kinerjanya sehingga tidak ragu dan dapat sukarela dalam membayar pajaknya dengan transparansi dengan cukup baik.

**2. Entitas yang menjadi penghambatan dalam Penerapan Digitalisasi Administrasi Perpajakan dalam upaya mengoptimalkan penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Penerapan digitalisasi administrasi perpajakan memiliki entitas hambatan berdasarkan hasil wawancara adalah :

- 1) Kurang pemahaman Wajib Pajak dalam sistem teknologi
- 2) Kurangnya sarana prasarana, sumber daya pegawai dan Informasi Teknologi (IT)
- 3) Permasalahan dengan jaringan internet dan sistem tidak dipersiapkan dengan baik
- 4) Keterbatasan pengujung wajib pajak ke KPP disituasi Covid

**3. Entitas pendorong yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Penerapan Digitalisasi Administrasi Perpajakan dalam upaya mengoptimalkan penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Dalam entitas pendorong yang dilakukan oleh KPP Pratama Tanah Abang Tiga untuk mengatasi hambatan – hambatan dalam penerapan digitalisasi administrasi perpajakan berdasarkan hasil wawancara adalah :

- 1) Melakukan motivasi – motivasi
- 2) Melakukan motivasi – motivasi yang dilakukan dari kantor pusat maupun KPP dengan siap segala dalam pembaruan dan pengupdatean server dan data serta keamanan dalam integritas instansi data yang kuat dengan membangun sistem kecepatan dalam proses administrasi. Hal tersebut menciptakan kualitas pelayanan yang baik serta petugas pajak yang profesional, cekatan dan pengetahuan penerapan digital dan terjaga koneksi yang baik pula.
- 3) Pendekatan oleh AR (Account Representative)
- 4) Account Representative mempunyai tugas yaitu, pertama; melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, kedua; bimbingan atau himbauan dan konsultasi

- teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, ketiga; penyusunan profil Wajib Pajak, keempat; analisis kinerja
- 5) Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi, dan kelima; melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.
  - 6) Pada dasarnya tugas utama AR adalah pengawasan kepatuhan Wajib Pajak (material/formal), konsultasi dan pelayanan, penggalian potensi dan intensifikasi, pengumpulan dan pengolahan data/informasi. Sehingga diharapkan AR dapat membantu dalam penggalian potensi perpajakan atas Wajib Pajak Orang Pribadi dengan melakukan kewajiban perpajakan, dan pengawasan agar Wajib Pajak patuh dan taat dalam melaporkan perpajakannya.

## KESIMPULAN

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

1. Menurut penelitian yang saya teliti, Analisis penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dalam upaya mengoptimalkan penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi dimasa pandemi Covid-19 pada PP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta tahun 2020 secara struktur organisasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan good governance sudah baik dalam tata kelola pelayanan administrasi perpajakan yang secara digital sudah terlaksana dengan baik pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga, dan hanya saja masih ada kendala di dalam penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang belum maksimal, sebab masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang kurang paham dan tidak mengerti digitalisasi. Efek dari penerimaan wajib pajak orang pribadi adalah sangat membantu dengan adanya penerapan digitalisasi administrasi perpajakan.
2. Entitas yang menjadi penghambatan dalam Penerapan Digitalisasi Administrasi Perpajakan dalam upaya mengoptimalkan penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah kurang pemahaman Wajib Pajak dalam sistem teknologi, kurangnya sarana prasarana, sumber daya pegawai dan Informasi Teknologi (IT), permasalahan dengan jaringan internet dan sistem tidak dipersiapkan dengan baik, keterbatasan pengunjung wajib pajak ke KPP disituasi pandemi Covid-19.
3. Entitas pendorong yang dilakukan untuk mengatasi hambatan- hambatan dalam Penerapan Digitalisasi Administrasi Perpajakan dalam upaya mengoptimalkan penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah melakukan motivasi – motivasi yang dilakukan dari kantor pusat maupun KPP dengan siap segala dalam pembaruan dan pengupdatean server dan data serta keamanan dalam integritas instansi data yang kuat dengan membangun sistem kecepatan dalam proses administrasi. Selain itu pendekatan Account Representative untuk menggali potensi Wajib Pajak Orang Pribadi dengan mengawasi kewajiban perpajakannya menggunakan digitalisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- [1] Aan Komariah, Djam'an Satori. 2014 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- [2] Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: Pustaka Setia.
- [3] Anggara, Sahya. 2016. Hukum Administasi Perpajakan. Bandung: Pustaka Setia.
- [4] Arifin Tahir. 2014. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung: Alvabeta.
- [5] Bungin, Burhan. 2011. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- [6] Dedy, Mulyadi. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- [7] Emzir, 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data. Depok: Rajawali Pers.

- [8] Erly Suandy. 2011. Perencanaan Pajak, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- [9] Gunadi. 2016. Panduan Komprehensif Ketentuan Umum Perpajakan (KUP): Edisi Revisi 2016. Jakarta: MUC Consulting Group.
- [10] Gunaidi. 2013. Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee media Indonesia.
- [11] Hamdi, Muchlis. 2014. Kebijakan publik: proses, analisis, dan partisipasi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [12] Hardiyansyah. 2017. Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- [13] Liberti pandiangan. 2014. Adminitrasi perpajakan. Jakarta: Erlangga. Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [14] Mardiasmo. 2018. Perpajakan Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [15] Neuman, W Lawrence. 2014. Sosial Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition. Assex: Pearson Eduction Limited.
- [16] Neuman, W.L. 2016. Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, Edisi 7. Jakarta: PT Indeks.
- [17] Pandiangan, Liberty. 2014. Administrasi Perpajakan. Penerbit Erlangga. Pasolong, Harbani. 2016. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- [18] Pohan, Chairil Anwar. 2017. Pembahasan Komprehensif: Pengantar Perpajakan Teori Dan Konsep Hukum Pajak Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [19] Rahayu, Siti Kurnia. 2014. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu, Edisi 2.
- [20] Rahayu, Siti Kurnia. 2017. Perpajakan dan Aspek Formal. Bandung: Rekayasa Sains.
- [21] Rosenbloom, David H. 2015. Public Administration: Understanding management, politics and law in the public sector eighth edition. New York: McGraw-Hill.
- [22] Rozalinda. 2015. Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [23] Safiie, Inu Kencana dan Welasari. 2015. Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [24] Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- [25] Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [26] Sumarsan, Thomas. 2017. Perpajakan Indonesia: Pedoman Perpajakan Yang Lengkap Berdasarkan Undang-undangan Terbaru, Edisi 5. Jakarta: PT Indeks.
- [27] Sumber Peraturan Perundang-undangan:
- [28] Peraturan PMK Nomor 9/PMK.03/2018 Tentang Sarana Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Agar Bertambahnya Penerimaan Pajak.

Sumber Journal Skripsi:

- [29] DFJ Campbell & G. Hanschitz. 2018. Digitalization of Tax: Epistemic Tac Policy. Springer Internasional Publishing AG 2018, EG Carayannis dkk. (eds), Handbook of Cycber-Development, Cyber-Democracy, and Cyber-Defense: Austria.
- [30] Handayani, M. N. & Noviari. N. 2016. Pengaruh Persepsi Manajemen Atas Keunggulan Penerapan E-billing dan E-SPT Pajak Pertambahan Nilai Pada Kepatuhan Perpajakan. E-Journal Akuntansi, Vol 15 No. 2.
- [31] Handayani, Wahyu. 2017. Pengaruh Penerapan Billing System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan. Surabaya: Jurnal Ekonomi Akuntansi Vol. 3 Issue 4.
- [32] Jawas, F., Diatmika, I. P. G., AK, S., & Yasa, I. N. P. 2018. Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik dan Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Bali). JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha, 8(2).
- [33] Lailiyah, N. 2019. Efektivitas E-billing System Dalam Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak Di KPP Pratama Batang (Doctoral dissertation, UNNES).
- [34] M. Olowaska, P. Peshorl & S. Lan. 2020. The Digitalization of Tax Administration in China, India and Korea (Rep.) in the Fourth Industrial Revolution. Issue: Bulletin for Internasional Taxation, 2020 (Volume 74), No.8: Journal Articles & Papers.



- [35] Mayasari, S. 2019. Analisis Kajian Kritis Terhadap Strategi Reformasi Perpajakan Dalam Menyambut Era Digital. E-Jurnal Akuntansi, Vol 30 No.2, Hal 414-427: E-ISSN 2302-8556, Sarjana Ekonomi & Bisnis, Universitas Airlangga, Indonesia.
- [36] Muhasim, M. 2017. Pengaruh Tehnologi Digital terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik. PALAPA, 5 (2), 53-77.
- [37] Nabilah Rahmawati. 2020. Analisis Aspek Perpajakan Atas Pajak Penghasilan Youtuber Sebagai Potensi Penerimaan Pajak Tahun 2019, Sarjana Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta.
- [38] Nita Rysaka, Choirul Saleh, Stefanus Pani Rengu. Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan. Jurusan Administrasi Publik (JAP), Vol. 2. No. 3, Hal. 420-425. Universitas Brawijaya, Malang.
- [39] Nurlitasari, Y. D. 2019. Evaluasi Penerapan Sistem Teknologi DigitalPerpajakan Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- [40] Padyanoor, A. 2020. Kebijakan Pajak Indonesia Menanggapi COVID-19. Manfaat bagi Wajib Pajak. E-Jurnal Ekonomi, 30(9), 2216-2230.
- [41] Redo Alpha Hernando, Dian Wahyudin. 2020. Modernisasi Administraasi Perpajakan dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Pajak Berbasis Digital. Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI) Vol. 1, No. 2, Maret 2020, pp. 119-125. E-ISSN 2686 – 1585. Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jakarta: Indonesia.
- [42] Ria Noviana, Parjiana. 2015. Analisis Penerapan Sistem Administrasi perpajakan Modern Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Ilmu Administrasi Fisipol UIR.
- [43] Sari, N. I. 2015. Pengaruh Penerapan E-Registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Masyarakat Untuk Mendaftarkan Diri (Studi Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). Doctoral dissertation: Universitas Widyatama.
- [44] Sultoni. 2013. Optimalisasi Penggunaan e-Registration untuk mendukung Ekstensifikasi. Indonesian Tax Review Volume VI/Edisi 15/ 2013.
- [45] Susanto, Nugroho Agung. 2011. Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem e-Filling Direktorat Jenderal Pajak. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia
- [46] Syafitri, Y. 2018. Penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dalam upaya mengoptimalkan penerimaan pajak di tiga KPP. Fakultas Ekonomi. Bandung: Universitas Katolik Parayangan.
- [47] Tambun, S., Sitorus, R. R., & Atmojo, S. 2020. Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak dan Cooperative Compliance Terhadap Upaya Pencegahan Tax Avoidance Dimoderasi Kebijakan Fiskal Di Masa Pandemi Covid 19.
- [48] Wawan Setiawan. 2017. Era Digital Dan Tantangannya, Seminar Nasional Pendidikan. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 1–9 .

Sumber Lainnya :

- [49] Akselerasi Layanan Digital DJP Pelajaran Covid-19  
<https://news.ddtc.co.id/akselerasi-layanan-digital-djp-pelajaran-dari-covid-19-20768> Diakses 11 Mei 2021.
- [50] Banjir Insentif Pajak, Bagaimana nasib Target Penerimaan?  
<http://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5377085/banjir-insentif-pajak-bagaimana-nasib-target-penerimaan> Diakses 11 Mei 2021.
- [51] Menkeu Paparkan Realisasi Penerimaan Perpajakan Hingga Agustus 2020  
<http://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-paparkan-hingga-agustus-2020/>. Diakses 11 Mei 2021.