

**ANALISIS PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN PADA KPP
PRATAMA BALIKPAPAN BARAT SELAMA MASA PANDEMI COVID-
19**

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:

ALIEF RAYNALDI MUTTAQIN

1801035016

AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MULAWARMAN

SAMARINDA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

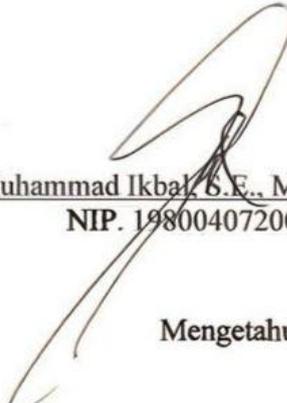
Judul Penelitian : Analisis Penerapan E-System Perpajakan pada KPP
Pratama Balikpapan Barat Selama Masa Pandemi Covid-19
Nama Mahasiswa : Alief Raynaldi Muttaqin
NIM : 1801035016
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1-Akuntansi

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi

Menyetujui,

Samarinda, 11 September 2023

Pembimbing


Dr. Muhammad Iqbal, S.E., M.S.A., CSRA., CIAS
NIP. 198004072005011001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Mulawarman



Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si
NIP. 196205131988112001

Lulus Tanggal Ujian: 7 September 2023

SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS

Judul Skripsi : Analisis Penerapan E-System Perpajakan pada KPP Pratama
Balikpapan Barat Selama Masa Pandemi Covid-19

Nama : Alief Raynaldi Muttaqin

Nim : 1801035016

Hari : Kamis

Tanggal Ujian : 7 September 2023

TIM PENGUJI

1. Dr. Muhammad Iqbal, S.E., M.S.A., CSRA., CIAS
NIP. 19800407 200501 1 001
2. Dr. H. Zaki Fakhroni, Ak., CA., CTA., CFA
NIP. 19801224 200801 1 006
3. Raden Priyo Utomo, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19660321 199503 1 001



ABSTRAK

Analisis Penerapan E-System Perpajakan pada KPP Pratama Balikpapan Barat Selama Masa Pandemi Covid-19

Oleh:

Alief Raynaldi Muttaqin

Pembimbing:

Muhammad Iqbal

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi dan pemanfaatan E-System pada KPP Pratama Balikpapan Barat serta respon wajib pajak dalam melihat pelaksanaan sistem perpajakan tersebut selama masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan pengumpulan data melalui wawancara. Hasil penelitian membuktikan bahwa KPP Pratama Balikpapan Barat mengimplementasikan E-System melalui DJP Online dan sistem tersendiri, serta memanfaatkan E-System tersebut dengan menerapkan fixed system, menjadikan DJP Online sebagai pusat penyebaran informasi dan memanfaatkan berbagai macam dashboard sesuai fungsi. Sedangkan respon wajib pajak terhadap pelaksanaan sistem perpajakan selama masa Pandemi Covid-19 sangat memuaskan dan terbantu yang dilihat dari berbagai macam Indeks Kepuasan.

Kata Kunci: E-System, DJP Online, Pandemi Covid-19, KPP Pratama Balikpapan Barat

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation and use of the E-System at the West Balikpapan KPP Pratama as well as the response of taxpayers in seeing the implementation of the tax system during the Covid-19 Pandemic. This research is qualitative research with a qualitative descriptive approach using data collection through interviews. The research results prove that KPP Pratama West Balikpapan implemented an E-System through DJP Online and a separate system, and utilized the E-System by implementing a fixed system, making DJP Online a center for information dissemination and utilizing various kinds of dashboards according to function. Meanwhile, taxpayers' responses to the implementation of the tax system during the Covid-19 pandemic were very satisfying and helpful as seen from various Satisfaction Indexes.

Keywords: E-System, DJP Online, Covid-19 Pandemic, West Balikpapan KPP Pratama

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia Skripsi dan Gelar Sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 10 Juni 2023



Alief Raynaldi Muttaqin

PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alief Raynaldi Muttaqin

NIM : 1801035016

Program Studi : S1-Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak UPT. Perpustakaan Universitas Mulawarman, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Analisis Penerapan E-System Perpajakan pada KPP Pratama Balikpapan Barat Selama Masa Pandemi Covid-19” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada UPT. Perpustakaan Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mangalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta, dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Samarinda, 11 September 2023



Alief Raynaldi Muttaqin

RIWAYAT HIDUP



Alief Raynaldi Muttaqin lahir di Kota Balikpapan pada tanggal 23 September 1999 dan merupakan anak terakhir dari tiga bersaudara pasangan Zainal Mustaqin dan Suparmi. Memulai pendidikan di TK Aisyiyah Bustanul Athfal 2 dan lulus pada tahun 2006, setelah itu melanjutkan pendidikan dasar di SDN 008 hingga pada tahun 2012. Lulus dari SD kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 007 hingga tahun 2015, kemudian melanjutkan ke menengah atas di SMAN 001 dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dan lulus pada tahun 2018.

Pada tahun yang sama, kembali melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi di Universitas Mulawarman dengan program studi S1-Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang berhasil diraih melalui jalur SBMPTN. Kemudian pada tahun 2020 mengikuti program KKNT Covid-19 sebagai peserta selama sebulan di Kelurahan Kariangau, Kecamatan Balikpapan Barat, Kota Balikpapan. Tiga tahun kemudian, yakni pada tanggal 7 September 2023 dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Akuntansi.

Samarinda, 11 September 2023



Alief Raynaldi Muttaqin

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, serta junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai panutan kita, yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawaman.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang selalu mendukung dan memberikan *support* dalam menyelesaikan skripsi ini, kepada Ibu Lisda sebagai teman dari ibu saya yang juga berbaik hati untuk meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam melaksanakan penelitian di KPP Pratama Balikpapan Barat dan melakukan beberapa dokumentasi interview, dan kepada teman-teman penulis yang berkenan untuk memberikan beberpa saran dan kritik sehingga semakin membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih banyak melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah SWT dan kesalahan datangnya dari diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Samarinda, 10 Juni 2023


Alief Raynaldi Muttaqin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN IDENTITAS PENGUJI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. E-System Perpajakan.....	9
2.1.1. Pelaporan SPT Online (e-Filing).....	9
2.1.2. Pembayaran Pajak Online (e-Biling).....	10
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Teori Atribusi	10
2.2.2. Teori Task Technology Fit (TTF)	13
2.3. Kerangka Pikir.....	15
BAB III. METODE PENELITIAN	17

3.1.	Desain Penelitian.....	17
3.1.1.	Deksriptif Kualitatif	17
3.2.	Tempat dan Waktu Pelaksanaan	18
3.2.	Informan	18
3.3.	Sumber Data	19
3.4.	Metode Pengumpulan Data	19
3.4.1.	Wawancara	20
3.5.	Alat Analisis	20
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		23
4.1.	Hasil Analisis	23
4.1.1.	Implementasi E-System Perpajakan.....	23
4.1.2.	Pemanfaatan E-System Perpajakan.....	28
4.1.3	Data Pribadi Informan Beserta Pertanyaan Wawancara	30
4.1.4	Respon Netizen (Wajib Pajak) Terhadap Sistem Perpajakan	32
4.1.5	Kondisi Ideal yang Diharapkan Peneliti.....	34
4.1.6	Keterbatasan Penelitian	35
4.2.	Pembahasan	36
4.2.1.	Kesimpulan Sementara.....	46
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		48
5.1.	Kesimpulan.....	48
5.2.	Saran.....	48
5.3.	Kendala Penelitian.....	49
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN.....		53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	16
Gambar 3.1. Teknik Analisis Data Miles dan Huberman	21

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	DJP Online Sebagai Pilar Utama	23
Tabel 4.2.	Kekurangan DJP Online	25
Tabel 4.3.	E-System Tersendiri	26
Tabel 4.4.	<i>Fixed System</i>	28
Tabel 4.5.	Memperbarui Informasi Perpajakan	28
Tabel 4.6.	<i>Dashboard</i> E-System Perpajakan	29
Tabel 4.7.	Data Pribadi Informan	30
Tabel 4.8.	Pertanyaan Wawancara.....	31
Tabel 4.9.	Target Sample Survey.....	32
Tabel 4.10.	Indeks Kepuasan Pelayanan.....	33
Tabel 4.11.	Indeks Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan.....	33
Tabel 4.12.	Analisis Wawancara dengan Bapak Akhmad Fauzan	36
Tabel 4.13.	Analisis Wawancara dengan Bapak Alvin.....	43
Tabel 4.14.	Kesimpulan Sementara	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Interview	53
Lampiran 2. <i>Coding</i>	57
Lampiran 3. Catatan Khusus	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tahun 2020 merupakan tahun yang cukup menegangkan bagi Indonesia, dikarenakan pada awal Februari tahun 2020, Indonesia dilanda pandemi Covid-19. Virus Covid-19 yang berasal dari China dan ditemukan di Wuhan pada bulan Desember 2019 akhirnya menginfeksi warga negara Indonesia pada bulan Februari tersebut. Membutuhkan waktu yang cukup lama untuk Indonesia bisa beradaptasi terhadap perubahan tersebut, perubahan secara besar-besaran yang dirasakan masyarakat Indonesia ialah pembatasan aktivitas. Pembatasan aktivitas tersebut melibatkan beberapa sektor, seperti:

- 1) Sosial
- 2) Ekonomi
- 3) Pendidikan
- 4) Agama

Pembatasan aktivitas pada bidang sosial membuat masyarakat diharuskan untuk membatasi aktivitas di luar rumah, sehingga menghabiskan sebagian besar waktu dengan di rumah saja. Tentu saja hal tersebut dilakukan untuk menekan penyebaran virus sehingga tidak menambah orang yang terinfeksi Covid-19. Namun, masyarakat tidak terbiasa dalam menghadapi perubahan yang terjadi secara tiba-tiba. Dibutuhkan kebijakan yang lebih ketat dari pemerintah dalam menerapkan peraturan tersebut.

Akan tetapi, sektor yang paling terdampak dan dirasakan oleh masyarakat ialah sektor ekonomi. Semenjak pandemi Covid-19 melanda Indonesia, tidak banyak para pekerja yang di PHK oleh perusahaannya tempat bekerja, dan sebagian besar pekerja lain terpaksa mengikuti kebijakan WFH (*Work From Home*) dari pemerintah. Selain itu juga, menurut Handoko (2021) setidaknya terdapat 5 (lima) dampak besar Covid-19 bagi perekonomian Indonesia, dampak-dampak tersebut antara lain:

1) Menurunnya Daya Beli Masyarakat

Sebagai akibat dari keberlangsungan kebijakan PPKM yang menghambat masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Implikasi dari regulasi PPKM tersebut sangat mempengaruhi grafik ekonomi Indonesia.

2) Menurunnya Tingkat Investasi pada Berbagai Sektor Usaha,

Hal yang paling dihindari oleh para investor ialah ketidakpastian. Ketidakpastian tersebut timbul sebagai akibat dari pandemi Covid-19 sehingga membuat investor ragu apakah investasi yang akan dilakukannya telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu juga dari sisi pariwisata dan hiburan juga turut menurun drastis dikarenakan semakin berkurangnya masyarakat yang menghabiskan waktunya beraktivitas di luar rumah.

3) Menurunnya Penerimaan Pajak,

Pembatasan aktivitas masyarakat memaksa pemerintah kembali harus mempertimbangkan akan adanya realokasi dan *refocusing* anggaran atas

dasar rendahnya pendapatan yang tidak memenuhi ekspektasi dari proyeksi sebelumnya. Selain itu juga, World Bank (2020) memperkirakan bahwasannya GDP Indonesia pada tahun 2020 akan mencapai titik 0% pertumbuhan, hal tersebut berbanding terbalik dengan proyeksi kenaikan pada titik 5,1%. Hal tersebut didukung oleh Utomo (2020) pada saat Hari Pajak dimana penerimaan pajak pada semester I tahun 2020 hanya mencapai 44,02% dari target yang seharusnya dicapai.

4) Perubahan Pola Bisnis,

Pembatasan aktivitas masyarakat membuat banyak pengusaha atau pebisnis memutar otak memikirkan bagaimana solusi yang terbaik untuk bertahan di bawah keterbatasan yang ada, hingga akhirnya sampai pada keputusan akan merubah pola bisnis yang sebelumnya konvensional beralih menjadi lebih modern. Bisnis yang dituntut untuk mengikuti dan beradaptasi terhadap perubahan yang ada, membuat bisnis tersebut bisa langsung diterima masyarakat. Faktanya, banyak bisnis online yang memanfaatkan aplikasi *online shopping* dalam menjualkan produknya seperti *Shopee*, *Tokopedia*, *Bukalapak* dan lain-lain. Tidak hanya itu, bisnis perhotelan dan traveling-pun dituntut untuk semakin mengencarkan pemanfaatan aplikasi mereka seperti *Traveloka*. Hal yang semakin memudahkan tersebut cenderung diminati masyarakat di bawah berbagai macam keterbatasan selama masa pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia.

5) Pemanfaatan Teknologi dan Komunikasi.

Pandemi Covid-19 yang melanda menuntut masyarakat bisa memanfaatkan teknologi di sekitar mereka dalam melakukan berbagai aktivitas. Dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk masyarakat supaya dapat mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi secara tiba-tiba. Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) itulah yang menjadi solusi di kala kesulitan sehingga masyarakat mampu bertahan terhadap berbagai macam kondisi. Adaptasi maupun implementasi menjadi pusat pemikiran seluruh pengusaha maupun di kalangan tertentu seperti anak muda.

Kelima dampak tersebut sangat dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Lebih lanjut lagi, hal tersebut berdampak pada perpajakan di Indonesia, dikarenakan sebagian besar pendanaan APBN adalah pajak, yakni sebesar 70%. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bergerak cepat untuk memaksimalkan penerimaan perpajakan di Indonesia, yaitu salah satunya dengan mereformasi peraturan perundang-undangan perpajakan. Kebijakan tersebut yang kemudian berlaku hingga sekarang ialah *Self Assessment System*. Sistem tersebut mengharuskan wajib pajak untuk mandiri dalam menghitung, membayar hingga melaporkan pajaknya (Tiraada, 2013). Dikarenakan wajib pajak harus melakukan kewajiban pajaknya sendiri, hal tersebut harus dibarengi dengan sistem yang mumpuni yang memudahkan wajib pajak dalam menuntaskan kewajibannya. Tidak seperti zaman dulu di mana semuanya dilakukan dengan harus datang secara langsung ke kantor pajaknya, pada era digital saat ini, hal tersebut tidak lagi menjadi

keharusan. Hal tersebut kembali mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mereformasi sistem perpajakan yang awalnya konvensional menjadi digital yang berbasis aplikasi perpajakan (Suharyono, 2018).

Reformasi tersebut berupa reformasi perpajakan di mana terdapat penyempurnaan akan kebijakan maupun administrasi perpajakan sehingga dapat meningkatkan keoptimalan pajak yang dipungut dengan menjunjung tinggi asas keadilan serta pelayanan prima kepada wajib pajak (Lingga, 2012). Lebih lanjut lagi, dengan berkembangnya Teknologi Informasi (TI) hal tersebut dapat memungkinkan pemerintah untuk memudahkan sistem administrasi perpajakan dengan keterbatasan wajib pajak akan pengetahuan perpajakan (Mustapha & Obid, 2015). Berdasarkan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak memodernisasi sistem administrasi perpajakan tersebut dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang lebih efektif dan efisien (Widjaja & Siagian, 2017).

Tujuan dari pembaharuan e-system perpajakan tersebut antara lain:

- 1) Memudahkan wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya,
- 2) Meningkatkan pelayanan perpajakan secara lebih efektif dan efisien dengan mengurangi penggunaan kertas, sistem yang lebih akurat, serta menghemat waktu (Azmi, 2012)
- 3) Meningkatkan pendapatan negara khususnya perpajakan serta kepatuhan wajib pajak,
- 4) Meningkatkan mekanisme kontrol.

Reformasi perpajakan tersebut menjadi dasar utama wajib pajak dalam menuntaskan kewajibannya, terutama selama masa pandemic Covid-19 di seluruh Indonesia, tidak terkecuali Balikpapan. Balikpapan sendiri merupakan kota besar, namun hanya memiliki 2 KPP Pratama yakni KPP Pratama Balikpapan Timur dan KPP Pratama Balikpapan Barat. Mengingat KPP Pratama Balikpapan Barat merupakan KPP yang tergolong baru, membuat peneliti semakin tertarik mengenai bagaimana pemanfaatan dan implementasi Teknologi Informasi, khususnya e-system di kantor pelayanan tersebut. Bagaimana KPP Pratama Balikpapan Barat memanfaatkan aplikasi-aplikasi perpajakan maupun aplikasi-aplikasi lainnya dalam membantu meringankan kegiatan perpajakan ataupun dalam hal sosialisasi dan penyuluhan, serta bagaimana KPP Pratama meningkatkan kembali motivasi wajib pajak dalam membayar pajaknya khususnya di masa pandemi Covid-19.

Selama masa pandemi hingga seperti sekarang ini yang masih belum bisa dapat dipastikan kapan akan berakhirnya, maka dibutuhkannya kerja sama dari berbagai pihak baik dari masyarakatnya itu sendiri maupun dari pemerintahnya untuk dapat memulihkan perekonomian Indonesia yang sedang krisis saat ini. Dan Wajib Pajak (WP) juga harus bisa dalam memanfaatkan segala kemudahan yang ada untuk menuntaskan kewajibannya. Wajib Pajak (WP) juga ketika menuntaskan kewajibannya harus dengan itikad yang baik tanpa memikirkan timbal baliknya berupa imbalan yang akan diterima jika telah membayar pajak. Kesadaran akan pentingnya membayar pajak di masa pandemi serta kesadaran untuk tetap taat

membayar pajak tanpa mengharapkan imbalan dari pemerintahlah yang menjadi poin pentingnya.

Melihat fenomena tersebut akhirnya peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul penelitian “Analisis Penerapan e-System Perpajakan pada KPP Pratama Balikpapan Barat Selama Masa Pandemi Covid-19. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan pendekatan deskriptif kualitatif, dikarenakan peneliti ingin mendalami perihal bagaimana KPP Pratama Balikpapan Barat beradaptasi akan perkembangan Teknologi Informasi (TI) di era digital seperti sekarang ini, khususnya berkaitan dengan e-system perpajakan, serta peneliti juga ingin mendalami bagaimana KPP Pratama Balikpapan Barat mampu untuk memaksimalkan e-system tersebut sehingga dapat mempermudah Wajib Pajak, dan melihat bagaimana respon ataupun tanggapan Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sistem perpajakan tersebut selama masa pandemi Covid-19.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ingin diketahui dan diteliti lebih dalam lagi oleh peneliti antara lain:

- 1) Bagaimanakah KPP Pratama Balikpapan Barat mengimplementasikan E-System selama masa Pandemi Covid-19?
- 2) Bagaimanakah KPP Pratama Balikpapan Barat memanfaatkan E-System dalam mempermudah Wajib Pajak menuntaskan kewajiban perpajakannya selama masa Pandemi Covid-19?
- 3) Bagaimanakah respon Wajib Pajak melihat pelaksanaan sistem perpajakan tersebut selama masa Pandemi Covid-19?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti antara lain:

- 1) Untuk menganalisis bagaimana KPP Pratama Balikpapan Barat mengimplementasi E-System selama masa pandemi Covid-19.
- 2) Untuk menganalisis bagaimana KPP Pratama Balikpapan Barat memanfaatkan E-System dalam mempermudah Wajib Pajak menuntaskan kewajiban perpajakannya selama masa pandemi Covid-19.
- 4) Untuk menganalisis bagaimana respon wajib pajak melihat pelaksanaan sistem perpajakan tersebut selama masa pandemi Covid-19?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat dirasakan antara lain:

- 1) Diharapkan para pembaca semakin taat dalam membayar pajak khususnya secara *online*,
- 2) Diharapkan para pembaca semakin paham akan besarnya dampak pandemi Covid-19 terhadap sistem perpajakan di Indonesia,
- 3) Diharapkan para pembaca semakin menjadikan Teknologi Informasi (TI) sebagai sarana utama dalam memperoleh informasi perpajakan maupun menuntaskan kewajiban perpajakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. E-System Perpajakan

E-System perpajakan atau yang lebih dikenal sebagai *Electronic System* perpajakan merupakan sistem perpajakan online yang berpusat pada situs perpajakan yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Situs perpajakan tersebut merupakan DJP Online yang dapat diakses melalui website djponline.pajak.go.id (OnlinePajak). DJP Online sendiri merupakan situs perpajakan yang memiliki banyak fitur di dalamnya, dua fitur utama DJP Online antara lain:

- 1) Pelaporan SPT online (e-Filing),
- 2) Pembayaran pajak online (e-Biling)

2.1.1. Pelaporan SPT Online (e-Filing)

Salah satu dari dua fitur utama DJP Online yang dapat digunakan wajib pajak secara gratis ialah pelaporan SPT online (e-Filing). e-Filing merupakan aplikasi perpajakan yang memungkinkan wajib pajak untuk dapat melaporkan SPT nya secara *online* dan *real-time*. SPT yang dapat dilaporkan terdiri dari; SPT PPh Pasal 21/26, SPT PPh OP, SPT PPh Pasal 4 Ayat 2, SPT PPh, dan SPT PPh Pasal 22. Sedangkan ketika wajib pajak ingin melaporkan SPT nya secara *offline*, maka aplikasi yang dapat digunakan yaitu e-Form dengan SPT Tahunan yang dapat dilaporkan seperti SPT Tahunan OP 1770 S, SPT Tahunan OP 1770, dan SPT Tahunan 1771.

2.1.2. Pembayaran Pajak Online (e-Biling)

Fitur utama kedua dari DJP Online yaitu pembayaran pajak online (e-Biling). e-Biling merupakan aplikasi yang memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak secara online dengan menggunakan kode biling. Kode biling sendiri diterbitkan melalui sistem biling untuk menggantikan Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP) dan Surat Setoran Pengembalian Belanja (SSPB).

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Teori Atribusi

Terdapat banyak pandangan yang dikemukakan oleh para ahli terkait teori atribusi tersebut. Berdasarkan apa yang diungkapkan oleh Robbins dan Judge, (2008) teori atribusi berkaitan erat dengan perilaku individu itu sendiri dimana perilaku individu tersebut didasari oleh 2 faktor, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berarti perilaku suatu individu itu berasal dari dalam diri individu tersebut yang tidak terpengaruh akan hal-hal yang lainnya. Sedangkan faktor eksternal berarti perilaku suatu individu berasal dari luar individu tersebut yang dapat terpengaruh oleh hal-hal yang lainnya seperti suatu paksaan ataupun suatu kondisi.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Jatmiko, (2006) dimana pandangan suatu individu akan individu lainnya sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal tersebut. Luthans, (2005) juga mengatakan bahwa alasan suatu individu melakukan suatu perilaku baik terhadap orang lain maupun dirinya sendiri didasari oleh faktor internal, seperti sifat, sikap, karakter, dan lain sebagainya. Dan

juga didasari oleh faktor eksternal seperti tekanan di suatu situasi atau keadaan tertentu yang pada akhirnya memaksa perilaku individu tersebut untuk melakukan suatu hal.

Penelitian ini berfokus pada diri individu yakni pada diri wajib pajak itu sendiri. Untuk melihat bagaimana wajib pajak itu bertindak di masa pandemi seperti sekarang ini, dan untuk melihat bagaimana TI (Teknologi Informasi) dan juga pandemi Covid-19 mempengaruhi diri wajib pajak itu sendiri perlu dilakukan penelitian lebih lanjut lagi. Dan apakah ada faktor internal yang memang juga mempengaruhi wajib pajak itu seperti halnya pengetahuan dasar wajib pajak tersebut, dan lain-lain.

Jika melihat kembali teori atribusi yang mana berdasarkan faktor internal dan faktor eksternal suatu individu, maka banyak sekali kemungkinan-kemungkinan yang memang akan terjadi. Sebagai contoh, jika yang membuat wajib pajak tidak membayar pajak itu dikarenakan ketidapahamannya, maka sudah jelas penyebab utamanya ialah pengetahuan dasarnya akan perpajakan masih sangat kurang. Pengetahuan dasar perpajakan seperti, perhitungan, pembayaran dan pelaporan menjadi ruang lingkup pengetahuan dasar tersebut. Ketidapahaman dapat mempengaruhi kesadaran dan juga kepatuhan wajib pajak tersebut.

Di sisi lain, masih banyak warga yang memang kurang paham akan TI (Teknologi Informasi). Tidak bisa dipungkiri bahwa semakin maju zaman maka semakin maju juga teknologi-teknologi yang berkembang. Namun, tidak semua manusia bisa mengikuti arus perkembangan teknologi tersebut, diperlukan yang namanya adaptasi. Umumnya, adaptasi dilakukan secara perlahan-lahan, namun

tuntutan pekerjaan dan kewajiban justru harus membuat manusia bisa mengadaptasi dirinya sendiri dalam waktu yang cepat. Masih banyak orang dewasa dan orang tua yang tidak bisa beradaptasi akan perkembangan teknologi yang pesat. Alhasil, ketika di masa pandemi seperti saat ini dan segala sesuatunya dilakukan secara *online*, mereka akan kewalahan. Penggunaan *smartphone* dan laptop sebagai contohnya, perlu dilakukan pengenalan terlebih dahulu kepada mereka, sampai akhirnya bisa mengoperasikan alat-alat tersebut secara mandiri. Oleh karena itu, berdasarkan teori atribusi, faktor eksternal yang paling melekat ialah terkait penguasaan Teknologi Informasi (TI).

Namun, jika dilihat lebih dalam lagi, bukan hanya penguasaan TI (Teknologi Informasi) saja yang menjadi permasalahannya. Masih banyak warga yang berpikiran bahwa membayar pajak secara *online* terasa lebih menyusahkan mereka. Kurangnya kesadaran dalam diri mereka juga dapat dipengaruhi oleh rasa malas, rasa acuh, rasa tidak peduli, dan lain sebagainya.

Oleh karena itulah perlu diteliti lebih lanjut lagi apa sebenarnya yang menjadi kendala wajib pajak di masa pandemi ini dalam hal pembayaran pajak secara *online*. Perlu dilakukan penelitian lebih dalam lagi terkait pengalaman-pengalaman mereka dalam menggunakan TI (Teknologi Informasi) sehingga informasi dan data-data yang didapat menjadi semakin pasti dan akurat. Dan apakah ada faktor lain di luar faktor internal dan faktor eksternal yang telah dijelaskan pada teori atribusi tersebut yang memang mempengaruhi tingkat kesadaran maupun kepatuhan wajib pajak. Di masa pandemi seperti sekarang ini, sangat diperlukan

kerjasama dari berbagai pihak untuk menuntaskan segala permasalahan ekonomi yang ada, khususnya di sektor perpajakan.

2.2.2. Teori *Task Technology Fit* (TTF)

Teori *Task Technology Fit* (TTF) ini pertama kali diciptakan oleh dua ahli yaitu Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. Teori ini mengatakan bahwa IT (*Information Technology*) atau biasa dikenal dengan TI (Teknologi Informasi) memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja suatu individu jika kemampuan TI tersebut sudah sesuai dengan *output* yang harus dihasilkan oleh penggunanya (Furneaux, 2006).

Inti dari TTF (*Task Technology Fit*) yaitu kesesuaian antara kapabilitas TI (Teknologi Informasi) dengan kebutuhan penggunanya dalam melakukan pekerjaannya. Dengan kata lain, seberapa besarnya peran TI (Teknologi Informasi) tersebut dalam memberikan dukungan terhadap penggunanya (Goodhue dan Thompson, 1995 disitasi oleh Dishaw *et al.*, 2002). Model TTF sendiri memiliki 4 (empat) hal penting yang terkandung di dalamnya, antara lain:

- 1) *Task Characteristics*
- 2) *Technology Characteristics*
- 3) *Performance*
- 4) *Utilization*

Keempat model TTF (*Task Technology Fit*) tersebut memposisikan TI (Teknologi Informasi) bahwasannya hanya akan digunakan jika fungsi serta manfaatnya tersedia untuk membantu aktivitas penggunanya. Lebih lanjut lagi,

Goodhue dan Thompson (1995) mengembangkan skala atau ukuran dari tugas TTF (*Task Technology Fit*) ke dalam 8 (delapan) faktor.

Kedelapan faktor tersebut antara lain:

- 1) *Quality*
- 2) *Locatability*
- 3) *Authorization*
- 4) *Compatibility*
- 5) *Convenience*
- 6) *Punctuality in Production*
- 7) *System Reliability*
- 8) *Relationship with the Users*

Kedelapan faktor di atas sangat berhubungan satu sama lainnya. Oleh karena itu, dalam pengukurannya setiap faktor diukur menggunakan pertanyaan dengan kisaran antara 2 hingga 10 pertanyaan dan setiap tanggapannya akan ditetapkan pada skala yang dimulai dari angka 7 dengan anggapan sangat tidak setuju hingga angka 1 dengan anggapan sangat setuju. Goodhue dan Thompson (1998) menemukan bahwa ukuran TTF (*Task Technology Fit*) tersebut dalam kaitannya dengan pemanfaatannya yang mana berfungsi sebagai prediktor dalam hal laporan penggunaan peningkatan kinerja serta efektivitas suatu pekerjaan yang disebabkan oleh mereka yang menggunakan sistem tersebut.

Dan korelasinya dengan penelitian ini ialah seberapa penting TI (Teknologi Informasi) dalam menunjang wajib pajak ketika membayar pajaknya secara *online*. Dalam keadaan pandemi seperti sekarang ini, sebagian besar aktivitas masyarakat

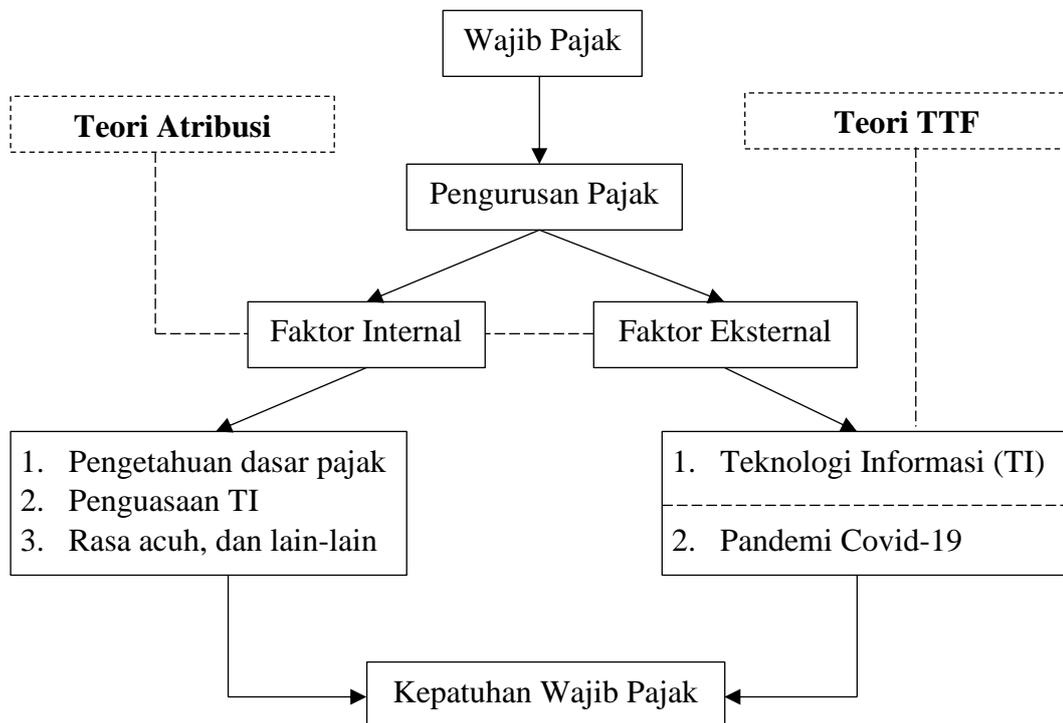
sangat bergantung dengan teknologi, mulai dari pekerjaan, pembelajaran, dan lain sebagainya. Sehingga, kesesuaian antara teknologi tersebut dengan penggunaannya merupakan hal yang sangat penting. Tidak hanya dari sisi alatnya saja, dari sisi penggunaannya pun juga krusial. Semakin ahli penggunaannya dalam memanfaatkan teknologi yang ada, maka semakin mudah juga mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya. Jika wajib pajak sangat paham akan alat-alat yang mereka gunakan, maka semakin mudah juga mereka dalam menuntaskan kewajibannya.

Dalam TTF (*Task Technology Fit*) terdapat 8 faktor yang sangat berpengaruh. Kedelapan faktor tersebut seperti halnya kualitasnya, penempatannya, otorisasinya (penguasaan), kesesuaiannya, kenyamanannya, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugasnya, kepercayaan pada sistemnya, serta hubungan dengan penggunaannya harus ada pada diri wajib pajak ketika melakukan pembayaran pajak secara *online*. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, kedelapan faktor tersebut sangat berkaitan erat satu dengan yang lainnya, seperti misalnya jika wajib pajak menguasai alatnya (*smartphone*, laptop, dan lain-lain) maka semakin tepat waktu juga wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.

2.3. Kerangka Pikir

Wajib pajak tentu harus selalu menuntaskan kewajibannya dalam hal perpajakan untuk membantu perekonomian Indonesia yang saat ini sedang terpuruk sebagai akibat dari pandemi Covid-19. Wajib pajak harus selalu melakukan perhitungan, penyetoran maupun pembayaran pajak. Lalu terdapat beberapa alasan atau faktor yang mendasari wajib pajak tersebut dalam melakukan kewajibannya. Berdasarkan teori atribusi, alasan seseorang melakukan suatu tindakan itu karena

didasari atas 2 faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Sama halnya dengan wajib pajak, alasan mereka melakukan kewajiban mereka tentu karena didasari oleh kedua faktor tersebut. Faktor internal berarti berasal dari dalam dirinya sendiri seperti pengetahuan dasar si wajib pajak tersebut terkait pengetahuan perpajakan, penguasaannya dalam memanfaatkan teknologi yang ada, serta dapat juga dipengaruhi oleh rasa ketidakpedulian, kemalasan, dan lain sebagainya. Sedangkan faktor eksternal berasal dari luar dirinya, yang mana akibat dari faktor lingkungan seperti TI (Teknologi Informasi) jika dengan berdasarkan teori TTF (*Task Technology Fit*) serta akibat dari pandemi Covid-19. Berdasarkan uraian di atas, maka bagan alur kerangka pikir pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pikir
Sumber: Olahan Data

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian dengan maksud untuk memahami suatu makna yang terkandung di dalamnya, sehingga metode ini juga dikenal dengan istilah pendekatan filsafat post positivisme. Metode ini biasa digunakan untuk meneliti suatu objek dengan alamiah (dengan lawan interaksi peneliti bersifat sebagai eksperimen). Selain itu, peneliti bersifat sebagai instrument kunci dan hasil dari penelitian ini berfokus pada maknanya ketimbang penggeneralisasiannya. Data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif juga tidak bersifat numerik (Strauss dan Corbin, 2017), melainkan data yang diperoleh merupakan hasil dari pertanyaan mengenai alasan seseorang bertindak pada permasalahan yang lebih spesifik.

3.1.1. Deskriptif Kualitatif

Peneliti pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana untuk menganalisis suatu fenomena, kejadian ataupun fenomena sosial di masyarakat, deskriptif kualitatif cukup umum untuk digunakan dikarenakan jenis penelitian tersebut pada dasarnya bertujuan untuk memberikan gambaran jelas mengenai fenomena tersebut. Deskriptif kualitatif juga bertujuan untuk mendalami dan memberikan klarifikasi mengenai suatu kenyataan sosial. Hal yang sama juga dikatakan oleh Saryono (2010) bahwasannya metode penelitian deskriptif kualitatif tersebut untuk menganalisis, menemukan, memberikan kejelasan atas suatu

kekhususan dari suatu fenomena sosial yang mana tidak dapat diukur melalui pendekatan kuantitatif.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Balikpapan Barat yang berada di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 889, Kelurahan Gunung Bahagia, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan dengan Kode Pos 76114. Waktu pelaksanaan penelitian tersebut dilakukan pada tanggal 26 Januari 2021, dimana pada tanggal tersebut peneliti telah mulai mengobservasi lokasi penelitian serta mengurus surat izin penelitian hingga pada tanggal 2 Februari 2022, dimana pada tanggal tersebut peneliti telah mulai mengumpulkan data penelitian dengan melaksanakan interview dan melakukan beberapa dokumentasi.

3.3. Informan

Menurut Moleong (2015: 163), informan suatu penelitian merupakan seseorang yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi terkait dengan situasi dan kondisi suatu penelitian serta orang tersebut merupakan orang yang benar-benar paham mengenai permasalahan yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Oleh karena itu, peneliti akan mengunjungi KPP Pratama Balikpapan Barat, dan dengan menggunakan sistem e-riset peneliti dapat memperoleh informan yang telah disediakan oleh KPP Pratama Balikpapan Barat. Peneliti menggunakan sistem tersebut karena tentunya akan lebih mudah mendapatkan informan yang sesuai dengan kriteria yang diharapkan oleh peneliti.

3.4. Sumber Data

Menurut Suharsimi (2014: 172–173) dalam bukunya yang berjudul “Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik”, sumber data merupakan suatu asal muasal atau tempat di mana suatu data dapat diperoleh. Jika seorang peneliti menggunakan kuesioner sumber datanya disebut sebagai responden, maka peneliti yang mewawancarai seseorang sumber datanya disebut sebagai informan. Jika observasi maka sumber datanya bisa berupa suatu objek ataupun prosesnya. Sedangkan dokumentasi, maka sumber datanya ialah dokumen-dokumen yang dapat berupa laporan keuangan, dan lain-lain.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2009: 224) mengatakan bahwa metode pengumpulan data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam penelitian, dikarenakan inti sari dari suatu penelitian ialah mendapatkan data. Lebih lanjut lagi, Sugiyono (2009: 225) juga mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif pengumpulan datanya dilakukan secara alami, menggunakan jenis sumber data primer serta lebih berorientasi pada observasi, wawancara dan dokumentasi. Namun, karena penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan berdasarkan permasalahan atau topik yang diangkat peneliti sebagian besar berfokus pada pengalaman-pengalaman pribadi wajib pajak itu sendiri, maka metode pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti ialah wawancara.

3.5.1. Wawancara

Menurut Riyanto (2010: 82), wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara berkomunikasi atau berinteraksi secara langsung kepada subjeknya. Berdasarkan pengertian tersebut maka wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara empat mata kepada subjeknya.

3.6. Alat Analisis

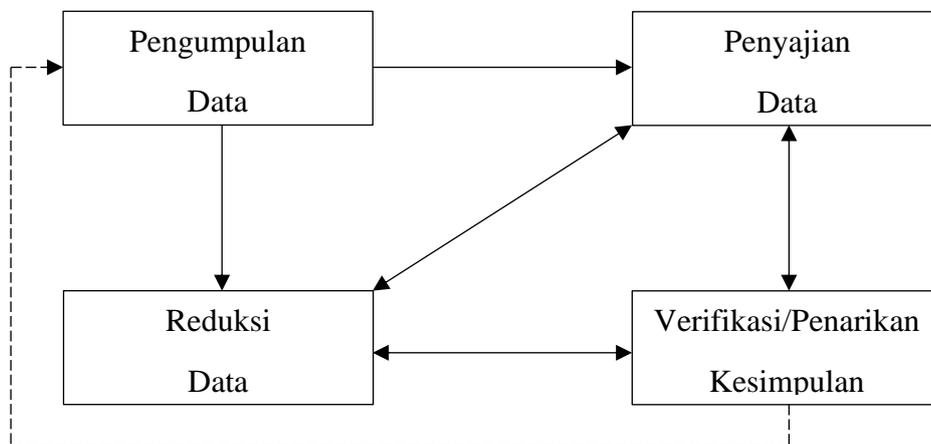
Sama halnya dengan penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif pun perlu dilakukan analisis data. Namun, berbeda dengan penelitian kuantitatif yang menghasilkan data numerik, data yang dihasilkan penelitian kualitatif cenderung lebih subyektif, sehingga perlu mengolah data yang dihasilkan dengan teknik-teknik tertentu. Umumnya, alat analisis sendiri terdapat beberapa model yang berdasarkan para ahli seperti:

- 1) Teknik Analisis Data Model Miles dan Huberman (1992)
- 2) Teknik Analisis Data Model Spradley (1979)

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman dikarenakan teknik analisis tersebut paling umum untuk digunakan pada penelitian kualitatif. Pada teknik analisis data model Miles dan Huberman sendiri terdiri dari 4 (empat) tahapan:

- 1) Pengumpulan Data;
- 2) Reduksi Data;
- 3) Penyajian Data; dan
- 4) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Dimana korelasi antar keempat tahapan di atas dapat ditunjukkan pada diagram berikut:



Gambar 3.1. Teknik Analisis Data Miles dan Huberman
Sumber: TambahPinter.com, 2020

Menurut Miles dan Huber (1992), keempat tahapan tersebut harus dilakukan oleh seorang peneliti yang mana:

1) Pengumpulan Data

Data-data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi ataupun dokumentasi, dicatat ke dalam sebuah catatan yang terdiri dari catatan deskriptif maupun reflektif. Catatan deskriptif berisi tentang bagaimana peneliti melihat, mendengar, ataupun menyaksikan fenomena yang dialami tanpa adanya campur tangan peneliti di dalamnya. Sedangkan catatan reflektif berisi tentang bagaimana peneliti memberikan kesan, komentar ataupun pendapat terhadap fenomena yang dialaminya. Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data berasal dari wawancara dengan informan beserta dokumentasi-dokumentasi yang mendukung hasil dari wawancara tersebut. Dokumentasi tersebut bisa berasal dari berbagai postingan Instagram, situs web online yang resmi, dan lain-lain.

2) Reduksi Data

Data-data yang telah diperoleh sebelumnya akan diseleksi/direduksi yang mana hanya data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian saja yang akan digunakan, sedangkan yang tidak berkaitan akan dibuang. Hal ini dilakukan agar peneliti lebih mudah dalam menarik kesimpulan nantinya. Reduksi data tersebut akan peneliti lakukan melalui berbagai macam pengkodean yang disajikan melalui tabel.

3) Penyajian Data

Data-data tersebut kemudian disajikan dalam bentuk kata-kata, grafik ataupun tabel dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam menguasai data yang telah diperoleh sebelumnya.

4) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Setelah data-data yang diperoleh sebelumnya direduksi, dan disajikan ke dalam bentuk kata-kata, grafik ataupun tabel, maka langkah selanjutnya yang peneliti harus lakukan ialah menarik kesimpulan sementara, dan jika pada akhirnya data-data tersebut telah sepenuhnya lengkap, maka barulah dapat diambil kesimpulan akhir.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Analisis

4.1.1 Implementasi E-System Perpajakan

Setelah melakukan beberapa kali melakukan kunjungan kepada KPP Pratama Balikpapan Barat dan melakukan interview, terdapat beberapa hal yang telah difokuskan pada E-System itu sendiri, antara lain:

1) DJP Online

DJP (Direktorat Jenderal Pajak) Online merupakan pilar utama dalam pelaksanaan E-System. DJP Online menjadi pusat dari segala aktivitas perpajakan. Berikut beberapa alasan utama beserta pernyataan pendukung dari para informan:

Tabel 4.1. DJP Online sebagai Pilar Utama
Sumber: Olahan Data Pribadi

Hasil Temuan	Pernyataan
DJP Online merupakan aplikasi yang telah terintegrasi	“Jadi sistem itu berbasis website dimasukan di sistem di manapun kita berada, di manapun kita terdaftar, otomatis dia akan terlapor ke KPP di mana kita terdaftar.” (Bpk. Akhmad Fauzan)

<p>DJP Online dapat diakses di manapun dan kapanpun selama terhubung ke Internet</p>	<p>“Meskipun saya berada di Balikpapan atau berada di Samarinda, tetapi dengan menggunakan sistem itu saya bisa melaporkan pajak saya di manapun saya berada tidak perlu datang ke kantornya. Kemudian yang kedua, saya bisa melaporkan kapan saja selama 24 jam sepanjang bisa diakses oleh internet.”</p> <p>(Bpk. Akhmad Fauzan)</p>
<p>Proses cepat</p>	<p>“Nah kalau sekarang, karna menggunakan sistem elektronik, kita tidak perlu menunggu dan mengantri, cukup 5 menit saja langsung dilaporkan langsung kita cek di kantor pajak.”</p> <p>(Bpk. Alvin)</p>

Berdasarkan hal-hal itulah DJP Online menjadi pusat dari E-System perpajakan, namun tidak dapat dipungkiri bahwasannya DJP Online juga memiliki kekurangan-kekurangan sebagai berikut:

Tabel 4.2. Kekurangan DJP Online
Sumber: Olahan Data Pribadi

Hasil Temuan	Pernyataan
<i>Server Lagging/Server Down</i>	<p>“Ketika mau mendekati jatuh tempo pelaporan perpajakan, itu kadang-kadang jaringan lagi penuh-penuhnya itu kadang-kadang susah terkirim laporannya.”</p> <p>(Bpk. Akhmad Fauzan)</p>
Tidak adanya fitur perhitungan pajak	<p>DJP Online itu fokusnya hanya untuk pelaporan PPN dan PPh, sedangkan kita juga membutuhkan cara untuk perhitungannya, nah cara perhitungannya itu DJP tidak menyiapkan kita mencari sistem sendiri.</p> <p>(Bpk. Alvin)</p>

Hal-hal di atas merupakan kekurangan-kekurangan dari DJP Online yang menjadi dasar pertimbangan bahwasannya DJP Online masih banyak yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lagi. *Server Lagging/Server Down* perlu diatasi bagaimana cara agar ketika wajib pajak akan melaporkan pajak, bisa menyelesaikannya dengan cepat.

Begitu juga dengan fitur perhitungan pajak, agar lebih memudahkan petugas pajak dalam menentukan kebenaran data dari para wajib pajak, maka perlu ditambahkan fitur perhitungan pajak.

2) E-System Tersendiri

Jika DJP Online merupakan aplikasi yang dikhususkan bagi para wajib pajak, maka terdapat e-system tersendiri yang memang dikhususkan hanya untuk para petugas pajak, berikut penjelasannya:

Tabel 4.3. E-System Tersendiri
Sumber: Olahan Data Pribadi

Hasil Temuan	Pernyataan
<p>Berfungsi untuk mengecek keabsahan laporan wajib pajak</p>	<p>“Jadi ada sistem lain yang digunakan pegawai petugas untuk mengetahui untuk membuka laporan wajib pajak. Jadi di sistem itu kita mengetahui laporan yang sudah disampaikan oleh wajib pajak melalui DJP Online tadi. Nah kemudian kita mempunyai sistem tersendiri yang bisa diakses oleh pegawai. Nah itu kita menarik data yang dilaporkan kemudian data-data itu kita hitung kembali apakah</p>

	<p>pelaporan itu sudah benar atau tidak.”</p> <p>(Bpk. Akhmad Fauzan)</p>
<p>Berfungsi untuk menghitung pajak</p>	<p>“DJP Online itu fokusnya hanya untuk pelaporan PPN dan PPh, sedangkan kita juga membutuhkan cara untuk perhitungannya, nah cara perhitungannya itu DJP tidak menyiapkan kita mencari sistem sendiri.”</p> <p>(Bpk. Alvin)</p>

Berdasarkan pernyataan di atas, maka telah jelaslah bahwasannya terdapat E-System tersendiri di luar DJP Online, E-System tersebut dikhususkan bagi para pegawai yang berfungsi untuk mengecek keabsahan data serta perhitungan pajak.

4.1.2. Pemanfaatan E-System Perpajakan

Jika pada subbab sebelumnya telah dijelaskan bagaimana E-System menjadi roda penggerak dalam aktivitas perpajakan beserta alasan-alasan yang didukung dengan pernyataan dari para informan, maka pada subbab ini akan dijelaskan bagaimana implementasi dari E-System tersebut, bagaimana E-System tersebut berjalan sebagaimana harusnya.

1) *Fixed System*

Tabel 4.4. Fixed System
Sumber: Olahan Data Pribadi

Hasil Temuan	Pernyataan
Tidak bisa kembali ke sistem sebelumnya.	<p>“Saya selaku wajib pajak ketika sudah menggunakan, pertama kali menggunakan melaporkan pajak menggunakan e-system kita tidak bisa lagi beralih ke manual, jadi harus e-system terus.”</p> <p>(Bpk. Akhmad Fauzan)</p>

Walaupun wajib pajak tetap bisa melakukan kunjungan ke kantor pajak secara *offline* untuk melakukan beberapa pelayanan pajak, namun wajib pajak tetap tidak dapat kembali ke sistem manual.

2) Memperbarui Informasi Perpajakan

Tabel 4.5. Memberikan Informasi Perpajakan
Sumber: Olahan Data Pribadi

Hasil Temuan	Pernyataan
Memanfaatkan DJP Online dengan selalu memberikan info terbaru seputar perpajakan	<p>“Jadi di sistem itu baik DJP Online maupun website pajak semua informasi terkait peraturan perundang-undangan, kemudian terkait kebijakan-kebijakan perpajakan itu selalu di upload di website pajak, salah</p>

	<p>satunya di DJP Online. Nah begitu juga dengan informasi-informasi terkait layanan itu juga selalu update ada di website pajak. Layanannya segala macam itu semuanya ada di website pajak, salah satunya di DJP Online.”</p> <p>(Bpk. Akhmad Fauzan)</p>
--	--

3) Memanfaatkan berbagai macam *Dashboard*

Tabel 4.6. Dashboard E-System Perpajakan
Sumber: Olahan Data Pribadi

Hasil Temuan	Pernyataan
<p>DJP Online sebagai pelaporan dan pembayaran PPh, sedangkan web e-faktur sebagai pelaporan PPN</p>	<p>“Di online itu ada 2 metode pelaporan, pertama pelaporan mengenai PPN, kedua pelaporan mengenai PPh. Kalau mengenai PPh, itu kita laporkan di DJP Online. Tapi kalau pelaporan PPN, itu kita melaporkannya di web e-faktur. Oke terus ada metode pembayaran ya, kita menggunakan DJP Online.”</p> <p>(Bpk. Alvin)</p>

Berdasarkan ketiga hal di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi dari E-System itu sendiri ialah dengan membuat *fixed system* di mana wajib pajak tidak dapat beralih ke sistem manual, lalu yang kedua adalah dengan selalu memperbarui informasi perpajakan dengan meng-upload di website ataupun DJP Online sehingga wajib pajak tidak ketinggalan informasi, dan yang terakhir adalah dengan memanfaatkan berbagai macam *dashboard* untuk macam-macam keperluan seperti DJP Online untuk PPh dan e-Faktur untuk PPN.

4.1.3. Data Pribadi Informan Beserta Pertanyaan Wawancara

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan 2 (dua) informan, berikut data pribadi dari kedua informan tersebut:

Tabel 4.7. Data Pribadi Informan
Sumber: Olahan Data Pribadi

Nama	Bpk. Akhmad Fauzan	Bpk. Alvin
Tempat Bekerja	KPP Madya Balikpapan	Kantor <i>Tax Lawyer</i>
Jabatan	<i>Account Representative</i>	Konsultan Hukum Pengadilan Pajak

Wawancara dilakukan secara online melalui *Voice Calls* WhatsApp pada hari Sabtu, 30 September 2023 pukul 12.48 WITA yaitu informan pertama dan pukul 16.26 WITA informan kedua. Wawancara dilakukan secara *online* dikarenakan beberapa keterbatasan berikut:

- 1) Keterbatasan waktu, karena dilakukan di pengujung minggu, waktu luang yang dimiliki para informan juga sangat terbatas. Jika dilakukan pada awal minggu maka akan sulit untuk dihubungi dikarenakan kesibukan pekerjaan masing-masing informan. Di sisi lain, peneliti sedang membutuhkan data secepatnya, sehingga hari Sabtu merupakan waktu yang cocok untuk pengambilan data.
- 2) Keterbatasan tempat, kedua informan berada di Balikpapan sedangkan peneliti sedang berada di Samarinda.

Berikut pertanyaan wawancara yang ditanyakan kepada kedua informan tersebut:

Tabel 4.8. Pertanyaan Wawancara
Sumber: Olahan Data Pribadi

No.	Pertanyaan
1.	Apakah Bapak pernah melaporkan pajak di KPP Pratama Balikpapan Barat? Jika iya, menurut Bapak bagaimana KPP Pratama Balikpapan Barat memanfaatkan e-system dalam sistem perpajakannya?
2.	Apakah dalam pekerjaan sehari-hari Bapak sering untuk menghitung ataupun melaporkan pajak? Di mana dan dengan apa biasanya Bapak melakukan aktivitas pajak tersebut?
3.	Apakah E-System yang ada pada KPP Pratama Balikpapan tersebut sangat memudahkan Bapak dalam menuntaskan kewajiban perpajakan? Bisa tolong diceritakan pak hal apa saja yang memudahkan Bapak.
4.	Selama masa Pandemi Covid-19, seluruh aktivitas sangat terbatas. Ketika masa Pandemi Covid-19, apakah Bapak melaporkan pajak memanfaatkan E-System yang ada?

5.	Bagaimana dengan kebutuhan akan informasi perpajakan, selama masa Pandemi Covid-19, apakah E-System yang ada juga memudahkan Bapak dalam mendapatkan informasi perpajakan?
6.	Secara keseluruhan, apakah menurut Bapak E-System perpajakan saat ini sangat membantu Masyarakat, termasuk Bapak sendiri dalam menuntaskan kewajiban perpajakan? Baik pada saat Pandemi Covid-19 maupun pasca Pandemi Covid-19.
7.	Menurut Bapak, apakah ada hal-hal yang perlu diubah atau diperbaiki dari E-System perpajakan saat ini?

4.1.4 Respon Netizen (Wajib Pajak) terhadap Sistem Perpajakan

Berbagai macam perubahan yang terjadi pada sistem perpajakan semenjak Indonesia dilanda Pandemi Covid-19, untuk mengetahui bagaimana respon atau tanggapan dari para wajib pajak maka perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan pelayanan serta bagaimana efektivitas kehumasan, yang dilakukan melalui survey oleh PT Marketing Sentratama Indonesia (Frontier) pada tahun 2022 dengan mengambil survey selama 5 (lima) tahun yakni tahun 2018 hingga tahun 2022. Survey tersebut dilakukan juga sebagai upaya DJP dalam meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat dan kepuasan dari penggunaan layanan. Berikut hasil survey selama 5 (lima) tahun tersebut:

Tabel 4.9. Target Sample Survey
Sumber: Instagram KPP Pratama Balikpapan Barat
Target Sample

35.643 Responden

<u>Orang Pribadi</u>	<u>Badan Usaha</u>	<u>Badan Cabang</u>	<u>Bendahara</u>
16.822	14.278	3.463	1.080

Berdasarkan 35.643 responden tersebut lebih lanjut lagi dilakukan survey mengenai tingkat kepuasan dan efektivitas pelayanan yang disajikan melalui indeks seperti berikut:

Tabel 4.10. Indeks Kepuasan Pelayanan
Sumber: Instagram KPP Pratama Balikpapan Barat
Indeks Kepuasan Pelayanan

Skor: 3,60/4,00 → 89,98%

<u>Tatap Muka</u>	<u>Aplikasi Online</u>	<u>Saluran Lain</u>
3,71/4,00 → 92,67%	3,59/4,00 → 89,64%	3,51/4,00 → 87,68%

Indeks Kepuasan Pelayanan Periode 2018 s.d. 2022

<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>
3,41	3,42	3,40	3,41	3,60

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, indeks kepuasan pelayanan berdasarkan seluruh akumulasi antara layanan tatap muka, aplikasi online dan juga saluran lain diperoleh skor 3,60 dari 4,00 yang mana jika diubah ke dalam bentuk persen yakni 89,98%, dapat disimpulkan bahwa para wajib pajak telah cukup puas akan seluruh pelayanan yang disediakan.

Lebih lanjut lagi, berkaitan dengan efektivitas penyuluhan serta kehumasan dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 4.11. Indeks Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan
Sumber: Instagram KPP Pratama Balikpapan Barat
Indeks Efektivitas Penyuluhan

Skor: 91,15%

<u>Penyuluhan Tatap Muka</u>	<u>Penyuluhan Online</u>
92,73%	89,65%
<u>Indeks Efektivitas Kehumasan</u>	
Skor: 88,84%	
<u>Publikasi Informasi Perpajakan</u>	<u>Saluran Komunikasi</u>
90,68%	86,65%

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, indeks efektivitas penyuluhan dan kehumasan berdasarkan seluruh akumulasi antara penyuluhan tatap muka, penyuluhan online serta publikasi informasi perpajakan, saluran komunikasi diperoleh skor secara berurutan yakni 91,15% dan 88,84% dapat disimpulkan bahwa para wajib pajak telah cukup puas akan seluruh penyuluhan dan publikasi informasi yang ada.

Sehingga berdasarkan seluruh indeks di atas, yakni Indeks Kepuasan Pelayanan, Indeks Efektivitas Penyuluhan dan Indeks Efektivitas Kehumasan, dan berdasarkan seluruh 35.643 responden yang ada menyatakan bahwa Wajib Pajak “Sangat Puas” dengan layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) khususnya selama 5 (tahun) terakhir yakni dari tahun 2018 hingga tahun 2022 yang lalu.

4.1.5 Kondisi Ideal yang Diharapkan Peneliti

Peneliti berharap ketika permohonan telah diterima, dari pihak KPP Pratama Balikpapan Barat sekiranya dapat mengirimkan informasi mengenai data pribadi informan terlebih dahulu, seperti nama, pekerjaan, pendidikan terakhir beserta dengan nomor pribadinya seperti WhatsApp dengan tujuan untuk memudahkan

peneliti dalam memasukkan datanya ke dalam penelitian. Selain itu, peneliti berharap pihak KPP Pratama dapat memberikan informan yang sesuai dengan fokus penelitian peneliti.

Selain itu juga, ketika peneliti telah datang ke kantor yaitu KPP Pratama Balikpapan Barat, peneliti berharap diberikan kejelasan akan kapan waktu untuk wawancaranya dapat dimulai. Jikalau informan yang bersangkutan tidak dapat hadir dan harus diwakilkan, sebaiknya peneliti diinformasikan terlebih dahulu agar tidak terjadi *miscommunication*.

4.1.6. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian yang peneliti temui antara lain sebagai berikut:

- 1) Keterbatasan informan, pada awal penelitian, peneliti diharuskan untuk mengajukan surat izin penelitian yang dilakukan melalui website eriset.pajak.go.id. Namun setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti hanya diinformasikan mengenai jangka waktu surat izin penelitian yang selama 6 bulan beserta syarat dan ketentuannya, dan yang kedua yaitu jumlah informan. Berkaitan dengan informan, peneliti tidak mendapatkan info yang jelas mengenai data pribadi informan dan bagaimana cara untuk menghubunginya. Sehingga ketika datang, informan yang sudah ditetapkan tidak bisa datang dan digantikan dengan yang lain, alhasil data peneliti tidak relevan dengan rumusan masalah pada Bab 1 sehingga peneliti harus mencari informan lainnya yang lebih sesuai dengan fokus penelitian.

- 2) Keterbatasan waktu, seperti yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya, jangka waktu izin penelitian hanyalah 6 bulan dan hanya bisa diperpanjang sebelum jangka waktu tersebut habis. Sehingga peneliti harus segera menyelesaikan penelitiannya dalam jangka waktu tersebut, dan ketika terdapat ketidaksesuaian antara informan dengan fokus penelitian, maka peneliti harus mencari informan secara mandiri.

4.2. Pembahasan

Berikut pernyataan dari tiap informan beserta tema dan kesimpulan sementara (verifikasi):

Tabel 4.12. Analisis Wawancara dengan Bapak Akhmad Fauzan
Sumber: Olahan Data Pribadi

No.	Pernyataan	Tema	Verifikasi
1.	Di Kalimantan Timur ini, ada Kantor Wilayah, ada KPP Madya, dan ada KPP Pratama. Nah saat ini saya di Madya, Madya ini hanya ada satu di Balikpapan dan Wajib Pajak itu seluruh luas, seluruh wilayah Kalimantan Timur dan Utara. Kalau yang Pratama Wajib Pajaknya hanya di kota, nah kalo Madya seluruh provinsi. Jadi	Macam-Macam Kantor Pajak di Kalimantan Timur	Ruang Lingkup Kantor Pajak

	<p>Wajib Pajak yang ada di masing-masing kabupaten kota itu dikumpulin di Madya. Atau kalau kamu Pratamanya di Samarinda misalnya, ada 2 Pratama Hulu dan Hilir jadi mereka masing-masing per kecamatan. Jadi di Samarinda itu ada 6 Kecamatan misalnya, dibagi 3-3 nah gitu. Sedangkan Madya ini, di masing-masing Pratama sini kita ambilin.</p>		
2.	<p>Iya betul, jadi saya pernah melaporkan pajak saya dengan menggunakan e-system. Kalau tidak salah saya sudah menggunakan itu sejak tahun 2004-an ya saya menggunakan e-system. Saya selaku wajib pajak ketika sudah menggunakan, pertama kali menggunakan melaporkan pajak menggunakan e-system kita tidak bisa lagi</p>	<p>Berpusat pada E-System Kemudahan akses dan pelaporan pajak (Teori TTF)</p>	<p>Berorientasi pada faktor <i>Locatability</i>, <i>Compatibility</i> dan <i>Convenience</i></p>

	<p>beralih ke manual, jadi harus e-system terus. Nah begitu juga dalam menghitungnya jadi langsung di sistem itu. Melaporkannya, menghitungnya segala macamnya di sistem itu.</p> <p>Jadi sistem itu berbasis website dimasukan di sistem di manapun kita berada, di manapun kita terdaftar, otomatis dia akan terlapor ke KPP di mana kita terdaftar. Misalnya saya berada di Samarinda, sedangkan saya terdaftar di Balikpapan, ketika saya membuka sistem itu otomatis laporan saya akan masuk di KPP Balikpapan meskipun saya berada di Samarinda.</p>		
3.	<p>Nah jadi kalau pertanyaan kedua ini menurut saya itu kaitannya hubungan saya sebagai petugas pajak, nah kalau sebagai petugas</p>	<p>Sistem tersendiri khusus pegawai (Teori TTF)</p>	<p>Berorientasi pada faktor <i>Authorization</i>, <i>Compatibility</i> dan</p>

	<p>pajak kita menggunakan sistem lain, bukan DJP Online. Jadi ada sistem lain yang digunakan pegawai petugas untuk mengetahui untuk membuka laporan wajib pajak. Jadi di sistem itu kita mengetahui laporan yang sudah disampaikan oleh wajib pajak melalui DJP Online tadi. Nah kemudian kita mempunyai sistem tersendiri yang bisa diakses oleh pegawai. Nah itu kita menarik data yang dilaporkan kemudian data-data itu kita hitung kembali apakah pelaporan itu sudah benar atau tidak.</p>		<p><i>Relationship with the Users</i></p>
4.	<p>Jadi selama Pandemi Covid kemaren kan kita tidak boleh datang ke kantor, secara bertahap pertama tidak boleh kemudian boleh. Jadi otomatis kita kemaren mengerjakan sesuatunya di</p>	<p>Kemudahan E-System (Teori TTF)</p>	<p>Berorientasi pada faktor <i>Convenience</i></p>

	<p>rumah, dilakukan di rumah, begitu pula wajib pajak. Kita selaku wajib pajak tidak diperkenankan untuk datang langsung ke kantor pajak, semua pelayanan dilakukan melalui e-system. Jadi sangat memudahkan sekali. Jadi meskipun terjadi Pandemi, bisa berjalan sebagaimana mestinya karena semua sudah didukung oleh sistem. Jadi kalo memang jaringan lagi down, itu memang kita gak bisa ngapa-ngapain.</p>		
5.	<p>Iya sangat. Jadi di sistem itu baik DJP Online maupun website pajak semua informasi terkait peraturan perundang-undangan, kemudian terkait kebijakan-kebijakan perpajakan itu selalu di upload di website pajak, salah satunya di DJP Online. Jadi wajib pajak atau Masyarakat bisa</p>	<p>Memanfaatkan DJP Online sebagai media penyebaran informasi terbaru secara berkala (Teori TTF)</p>	<p>Berorientasi pada faktor <i>Punctuality in Production</i> dan <i>System Reliability</i></p>

	<p>secara langsung akses website pajak. Sehingga semua informasi yang ada itu dapat segera diketahui oleh Masyarakat. Sangat membantu sekali. Iya update, informasi selalu update setiap ada peraturan terbaru itu selalu di upload di website pajak. Nah begitu juga dengan informasi-informasi terkait layanan itu juga selalu update ada di website pajak. Layanannya segala macam itu semuanya ada di website pajak, salah satunya di DJP Online.</p>		
6.	Iya sangat membantu.	<p>Meringankan kegiatan wajib pajak (Teori TTF)</p>	<p>Berorientasi pada faktor <i>Convenience</i></p>
7.	Seiring dengan berjalannya waktu, mungkin masih terdapat kekurangan-kekurangan, salah satunya adalah ketika mau	<p>Kekurangan E-System (Teori TTF)</p>	<p>Berorientasi pada faktor <i>Quality</i> dan <i>System Reliability</i></p>

	mendekati jatuh tempo pelaporan perpajakan, itu kadang-kadang jaringan lagi penuh-penuhnya itu kadang-kadang susah terkirim laporannya. Sehingga perlu diperbesar debitnya atau apanya gitu ya sehingga Masyarakat itu lebih cepat untuk dapat mengirimkan laporannya pada waktu-waktu tertentu mendekati batas akhir itu biasanya agak susah masuk laporannya.		
--	---	--	--

Dari analisis data transkrip wawancara dengan Bapak Akhmad Fauzan selaku *Account Representative*, peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya dalam wawancara tersebut peneliti berhasil mencapai fokus permasalahan pada penelitian yang sedang dilakukan, yaitu implementasi E-System serta bagaimana E-System tersebut dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan para wajib pajak maupun petugas pajak. Hal tersebut juga telah dikaitkan dengan Teori *Task Technology Fit* (TTF) yang peneliti gunakan pada penelitian ini.

Tabel 4.13. Analisis Wawancara dengan Bapak Alvin
Sumber: Olahan Data Pribadi

No.	Pernyataan	Tema	Verifikasi
1.	<p>Oh baik. Pertama ya kalo terkait pelaporan, saya pernah melaporkan pelaporan perpajakan. Nah pelaporan perpajakan kalau ditanya sekarang ya pelaporannya online. Oke online, di online itu ada 2 metode pelaporan, pertama pelaporan mengenai PPN, kedua pelaporan mengenai PPh. Kalau mengenai PPh, itu kita laporkan di DJP Online. Tapi kalau pelaporan PPN, itu kita melaporkannya di web e-faktur. Jadi dashboard nya berbeda ya bre ya. Oke terus ada metode pembayaran ya, kita menggunakan DJP Online.</p>	<p>Keandalan E-System (Teori TTF)</p>	<p>Berorientasi pada faktor <i>Quality</i> dan <i>Punctuality in Production</i></p>
2.	<p>Tergantung bre, ini kaitannya tentang pajak kalau kita lapor ke pajak ya memang DJP Online,</p>	<p>Sistem Tersendiri Khusus dan</p>	<p>Berorientasi pada faktor <i>Authorization</i>,</p>

	<p>tapi kalau untuk perhitungan keuangan kita menggunakan sistem tersendiri bre, karna di DJP Online itu fokusnya hanya untuk pelaporan PPN dan PPh, sedangkan kita juga membutuhkan cara untuk perhitungannya, nah cara perhitungannya itu DJP tidak menyiapkan kita mencari sistem sendiri.</p>	<p>Kekurangan E-System (Teori TTF)</p>	<p><i>Compatibility</i> dan <i>Relationship with the Users</i> serta faktor <i>Quality</i></p>
3.	<p>Kalau untuk tahun ini dibandingkan tahun sebelumnya ya sangat membantu, kenapa saya bilang sangat membantu karna kalau di tahun sebelumnya kita pelaporannya manual. Harus antri harus menunggu dan butuh waktu 1 hari itu habis waktunya hanya untuk antri. Nah kalau sekarang, karna menggunakan sistem elektronik, kita tidak perlu menunggu dan mengantri, cukup</p>	<p>Kemudahan E-System yang sangat Membantu (Teori TTF)</p>	<p>Berorientasi pada faktor <i>Convenience</i></p>

	5 menit saja langsung dilaporkan langsung kita cek di kantor pajak.		
4.	Oh kalau seingat saya bre ya, pelaporan secara elektronik ini dilakukan dan diterapkan sebelum pandemi covid dimulai. Jadi sudah ada elektronik bre. Adapun yang pertemuan langsung ke kantor pajak yang terkait tentang sengketa perpajakan, kantor ketemu tuh itu pun harus dibatasi oleh kaca, sekarang sudah normal kembali.	Penerapan E-System dari Sebelum Pandemi Covid-19 (Teori Atribusi)	Berorientasi pada faktor eksternal individu
5.	Sangat memudahkan.	Meringankan kegiatan wajib pajak (Teori TTF)	Berorientasi pada faktor <i>Convenience</i>
6.	Sangat membantu bre.	Meringankan kegiatan wajib pajak (Teori TTF)	Berorientasi pada faktor <i>Convenience</i>

7.	<p>Sebenarnya sih sosialisasi aja kepada seluruh pemangku, pemerintah terkait regulasi perpajakan untuk dapat memberikan edukasi yang layak kepada wajib pajak agar tidak terdapat sengketa perpajakan. Sengketa perpajakan itu terjadi karna ketidaktahuan wajib pajak terhadap kewajiban dan hak mereka sebagai wajib pajak.</p>	<p>Sosialisasi Pajak (Teori Atribusi)</p>	<p>Berorientasi pada faktor internal individu</p>
----	--	---	---

Dari analisis data transkrip wawancara dengan Bapak Alvin selaku Konsultan Hukum Pengadilan Pajak, peneliti juga dapat menyimpulkan bahwasannya dalam wawancara tersebut peneliti berhasil mencapai fokus permasalahan pada penelitian yang sedang dilakukan, yaitu implementasi E-System serta bagaimana E-System tersebut dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan para wajib pajak maupun petugas pajak. Hal tersebut juga telah dikaitkan dengan Teori *Task Technology Fit* (TTF) serta Teori Atribusi yang peneliti gunakan pada penelitian ini.

4.2.2. Kesimpulan Sementara

Berdasarkan seluruh hasil analisis dan pembahasan di atas, maka kesimpulan sementara yang dapat dijabarkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.14. Kesimpulan Sementara
Sumber: Olahan Data Pribadi

No.	Pertanyaan Penelitian	Kesimpulan Sementara
1.	<p>Bagaimanakah KPP Pratama Balikpapan Barat mengimplementasikan E-System?</p>	<p>E-System KPP Pratama Balikpapan berpusat pada dua sisem, antara lain DJP Online yang dikhususkan bagi Wajib Pajak dan sistem tersendiri yang dikhususkan bagi petugas pajak.</p>
2.	<p>Bagaimanakah KPP Pratama Balikpapan Barat memanfaatkan E-System dalam mempermudah Wajib Pajak menuntaskan kewajiban perpajakannya?</p>	<p>Dengan memanfaatkan berbagai macam <i>Dashboard</i> E-System, DJP Online dan website sebagai media penyebaran informasi, serta kemudahan akses di mana dan kapan saja.</p>
3.	<p>Bagaimanakah respon Wajib Pajak melihat pelaksanaan sistem perpajakan tersebut?</p>	<p>Wajib Pajak sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh DJP khususnya tahun 2018 hingga tahun 2022, yang dilihat dari macam-macam Indeks.</p>

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil kajian atas penelitian yang telah dilakukan di atas, dapat disimpulkan bahwa E-System KPP Pratama Balikpapan berpusat pada dua sisem, antara lain DJP Online yang dikhususkan bagi Wajib Pajak dan sistem tersendiri yang dikhususkan bagi petugas pajak.

Lalu KPP Pratama Balikpapan Barat Dengan memanfaatkan berbagai macam *Dashboard* E-System, DJP Online dan website sebagai media penyebaran informasi, serta kemudahan akses di mana dan kapan saja.

Selanjutnya juga dapat disimpulkan bahwasannya Wajib Pajak sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh DJP khususnya tahun 2018 hingga tahun 2022, yang dilihat dari Indeks Kepuasan Pelayanan, Indeks Efektivitas Penyuluhan dan Indeks Efektivitas Kehumasan

5.2. Saran

Untuk penelitian ke depannya, peneliti sarankan untuk melakukan penelitian ke instansi lain seperti perusahaan atau gedung pemerintah lainnya. Peneliti juga menyarankan untuk informan sebaiknya lakukan dengan yang sesuai dengan kapabilitasnya, jika dalam penelitian ini yakni Teknologi Informasi (TI) dalam perpajakan. Berkaitan dengan informan, untuk penelitian selanjutnya juga akan lebih bagus kalau informan yang akan diwawancarai oleh peneliti tidak hanya dari pihak Kantor Pajak, melainkan dari masyarakat juga sehingga jawaban antara

kedua pihak tersebut dapat dibandingkan dan mendapatkan pernyataan yang semakin baik ke depannya.

Selain itu, sebaiknya dalam hal isu-isu perpajakan diperluas lagi, dan sesuatu yang sedang viral pada saat ini seperti misalnya PPS (Program Pengungkapan Sukarela), atau berkaitan dengan berita-berita kriminal yang berhubungan dengan pajak baru-baru ini. Hal tersebut sangat menarik untuk diteliti untuk melihat keterkaitan antara tindak kejahatan yang dilakukan kerabat keluarga dengan tindak kejahatan yang dilakukan pejabat perpajakan dalam menyembunyikan aset-aset perpajakannya.

Implikasi dari penelitian ini bisa terhadap semakin gencarnya teknologi-teknologi di kehidupan manusia. Semakin majunya teknologi dapat berarti semakin berkurangnya campur tangan manusia yang dapat berdampak pada terciptanya AI (*Artificial Intelligence*) yang semakin canggih dan menggantikan manusia dalam melakukan berbagai pekerjaan.

5.3. Kendala Penelitian

Penelitian dilakukan pada KPP Pratama Balikpapan Barat dengan fokus permasalahannya pada E-System, sehingga seluruh alur penelitian pun dilakukan dengan sistem tersebut. Beberapa kendala yang dialami oleh peneliti dijabarkan pada poin-poin berikut yang sebelumnya telah dijelaskan pada halaman 35:

- 1) Keterbatasan informan,
- 2) Keterbatasan waktu

DAFTAR PUSTAKA

- Okefinance. (2016). 7 Alasan Rendahnya Kesadaran Masyarakat Bayar Pajak. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://economy.okezone.com/read/2016/09/21/20/1495183/7-alasan-rendahnya-kesadaran-masyarakat-bayar-pajak>.
- REPUBLIKA.co.id. (2020). Tiga Dampak Besar Dampak Pandemi Covid-19 bagi Ekonomi RI. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://www.republika.co.id/berita/qdgt5p383/tiga-dampak-besar-pandemi-covid-19-bagi-ekonomi-ri>.
- KOMPAS.com. (2020). Babak Belur APBN 2020: Penerimaan Pajak Anjlok, Pengeluaran Meroket. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://money.kompas.com/read/2020/12/26/163815526/babak-belur-apbn-2020-penerimaan-pajak-anjlok-pengeluaran-meroket?page=all>.
- Warta Ekonomi.co.id. (2016). Kesadaran Membayar Pajak Masih Rendah. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://www.wartaekonomi.co.id/read121177/kesadaran-masyarakat-membayar-pajak-masih-rendah>.
- Pajak.go.id. Menjadi Wajib Pajak Bijak di Tengah Pandemi Covid-19. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/menjadi-wajib-pajak-bijak-di-tengah-pandemi-covid-19>.
- Medcom.id. (2020). Kesadaran Bayar Pajak Sangat Diperlukan saat Darurat Covid-19. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/zNAY3R3N-kesadaran-bayar-pajak-sangat-diperlukan-saat-darurat-covid-19>.
- Inibalikpapan.com. (2020). Optimis Adanya Vaksinasi, 2021 Target Pajak dan Retribusi Tercapai. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://www.inibalikpapan.com/optimis-adanya-vaksinasi-2021-target-pajak-dan-retribusi-tercapai/>.
- Kaltim Today. (2021). Meski Pandemi Covid-19, BPPDRD Balikpapan Optimis Capai Target PAD 2021. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://kaltimtoday.co/meski-pandemi-covid-19-bppdrd-balikpapan-optimis-capai-target-pad-2021/>.
- Kalimantan.bisnis.com. (2020). Pemprov Kaltim Target PAD 2021 Naik. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://kalimantan.bisnis.com/read/20201214/407/1330599/pemprov-kaltim-target-pad-2021-naik>.

- Hestanto.web.id. Teori Atribusi Menurut Beberapa Cendekiawan. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://www.hestanto.web.id/teori-atribusi/>.
- Statiskian.com. (2012). Penelitian Kualitatif: Penjelasan Lengkap. Diakses pada 6 Maret 2021. [https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html#:~:text=Menurut%20Saryono%20\(2010\)%2C%20Penelitian,atat%20digambarkan%20melalui%20pendekatan%20kuantitatif.](https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html#:~:text=Menurut%20Saryono%20(2010)%2C%20Penelitian,atat%20digambarkan%20melalui%20pendekatan%20kuantitatif.)
- Statiskian.com. (2017). Teknik Sampling dalam Penelitian (Penjelasan Lengkap). Diakses pada 6 Maret 2021. [https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html#:~:text=Pengertian%20teknik%20pengambilan%20sampel%20menurut%20Margono%20\(2004\)%20adalah%3A%20Teknik,agar%20diperoleh%20sampel%20yang%20representatif.](https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html#:~:text=Pengertian%20teknik%20pengambilan%20sampel%20menurut%20Margono%20(2004)%20adalah%3A%20Teknik,agar%20diperoleh%20sampel%20yang%20representatif.)
- Asikbelajar.com. (2019). Pengertian Sumber Data Menurut Arikunto. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://www.asikbelajar.com/pengertian-sumber-data-menurut-arikunto/>.
- Cetakmakalah. (2019). Metode Pengumpulan Data Sumber dari data primer dan data sekunder. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://cetakmakalah.blogspot.com/2019/12/data-primer-dan-data-sekunder.html>.
- Chariri, Anis. (2020). Penelitian Kualitatif: Hakikat dan Implementasi [PDF Document]. Diambil dari <file:///C:/Users/User/Documents/File-File%20Kuliah/Semester%205/Materi%20Kuliah/Metodologi%20Penelitian%20Akuntansi/METODOLOGI%20KUALITATIF%20UNMUL2020.pdf>
- Fitria, Yunita. (2020). Income Smoothing, Stakeholder Theory, Political Economy Theory, Task Technology Fit Theory, Shariah Enterprise Theory [Power Point]. Diambil dari <C:\Users\User\Documents\File-File Kuliah\Semester 5\Materi Kuliah\Teori Akuntansi>.
- wsetyonugroho.wordpress.com. (2008). Penulisan Daftar Pustaka dari Sumber Digital. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://wsetyonugroho.wordpress.com/2008/09/04/daftar-pustaka-dari-sumber-digital/>.
- dprd-diy.go.id. (2021, 26 Agustus). Dampak Besar Pandemi di Sektor Ekonomi. Diakses pada 30 Oktober 2021. <https://www.dprd-diy.go.id/dampak-besar-pandemi-di-sektor-ekonomi/>.

- Widiisma dkk. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Aktivitas Perpajakan (Penggunaan Layanan Daring, Intensitas Layanan Administrasi Pajak, & Perilaku Kepatuhan Pajak). *Scientax Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*.
- ProBalikpapan. (2018, 5 September). KPP Pratama Balikpapan Dimekarkan. Diakses pada 30 Oktober 2021. <https://balikpapan.prokal.co/read/news/236391-kpp-pratama-balikpapan-dimekarkan>.
- Pajakku (2019). Penerapan E-System Perpajakan. Diakses pada 10 September 2023. <https://www.pajakku.com/read/5dae7b994c6a88754c08803e/Penerapan-E-System-Perpajakan>.
- OnlinePajak (2023, 5 September). DJP Online: Begini Cara Registrasi & Penggunaan e-Filing Pajak. Diakses pada 10 September 2023. <https://www.online-pajak.com/tentang-efiling/djp-online-e-filing>.
- Online Pajak (2022, 23 Desember). DJP Online: Mengenal Aplikasi Perpajakan Milik Pemerintah. Diakses pada 10 September 2023. <https://www.online-pajak.com/tentang-efiling/djp-online>.
- Merdeka.com. (2023, 28 Februari). Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif, Berikut Penjelasannya. Diakses pada 10 April 2023. <https://www.merdeka.com/jateng/mengenal-jenis-penelitian-deskriptif-kualitatif-berikut-penjelasannya-klm.html>.
- Lisabella, Margaretha. *Model Analisis Interaktif Miles And Huberman*. Universitas Bina Darma.
- Wiratmo, Masykur. (2003). Berbagai Teori Mengenai Perkembangan Teknologi. *Journal Siasat Bisnis* ISSN: 0853–7665 Hal: 53 –63.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Interview

Transkrip Interview

Berikut hasil transkrip interview berdasarkan rekaman suara pada HP pribadi peneliti:

Bapak Akhmad Fauzan

Di Kalimantan Timur ini, ada Kantor Wilayah, ada KPP Madya, dan ada KPP Pratama. Nah saat ini saya di Madya, Madya ini hanya ada satu di Balikpapan dan Wajib Pajak itu seluruh luas, seluruh wilayah Kalimantan Timur dan Utara. Kalau yang Pratama Wajib Pajaknya hanya di kota, nah kalo Madya seluruh provinsi. Jadi Wajib Pajak yang ada di masing-masing kabupaten kota itu dikumpulin di Madya. Atau kalau kamu Pratamanya di Samarinda misalnya, ada 2 Pratama Hulu dan Hilir jadi mereka masing-masing per kecamatan. Jadi di Samarinda itu ada 6 Kecamatan misalnya, dibagi 3-3 nah gitu. Sedangkan Madya ini, di masing-masing Pratama sini kita ambilin.

Jadi sistem yang ada itu sistem yang dibuat untuk wajib pajak. Jadi dimanapun wajib pajak berada dan siapapun dia pasti menggunakan sistem itu. Nah di satu pihak, bagi pegawai sendiri itu juga ada sistemnya.

1. Iya betul, jadi saya pernah melaporkan pajak saya dengan menggunakan e-system. Kalau tidak salah saya sudah menggunakan itu sejak tahun 2004-an ya saya menggunakan e-system. Saya selaku wajib pajak ketika sudah

menggunakan, pertama kali menggunakan melaporkan pajak menggunakan e-system kita tidak bisa lagi beralih ke manual, jadi harus e-system terus. Nah begitu juga dalam menghitungnya jadi langsung di sistem itu. Melaporkannya, menghitungnya segala macamnya di sistem itu. Jadi sistem itu berbasis website dimasukan di sistem di manapun kita berada, di manapun kita terdaftar, otomatis dia akan terlapor ke KPP di mana kita terdaftar. Misalnya saya berada di Samarinda, sedangkan saya terdaftar di Balikpapan, ketika saya membuka sistem itu otomatis laporan saya akan masuk di KPP Balikpapan meskipun saya berada di Samarinda.

2. Nah jadi kalau pertanyaan kedua ini menurut saya itu kaitannya hubungan saya sebagai petugas pajak, nah kalau sebagai petugas pajak kita menggunakan sistem lain, bukan DJP Online. Jadi ada sistem lain yang digunakan pegawai petugas untuk mengetahui untuk membuka laporan wajib pajak. Jadi di sistem itu kita mengetahui laporan yang sudah disampaikan oleh wajib pajak melalui DJP Online tadi. Nah kemudian kita mempunyai sistem tersendiri yang bisa diakses oleh pegawai. Nah itu kita menarik data yang dilaporkan kemudian data-data itu kita hitung kembali apakah pelaporan itu sudah benar atau tidak.
3. Kalau sebagai wajib pajak tentu sangat memudahkan, karena apa, karena meskipun saya berada di Balikpapan atau berada di Samarinda, tetapi dengan menggunakan sistem itu saya bisa melaporkan pajak saya di manapun saya berada tidak perlu datang ke kantornya. Kemudian yang

kedua, saya bisa melaporkan kapan saja selama 24 jam sepanjang bisa diakses oleh internet. Jadi sangat memudahkan sekali.

4. Jadi selama Pandemi Covid kemaren kan kita tidak boleh datang ke kantor, secara bertahap pertama tidak boleh kemudian boleh. Jadi otomatis kita kemaren mengerjakan sesuatunya di rumah, dilakukan di rumah, begitu pula wajib pajak. Kita selaku wajib pajak tidak diperkenankan untuk datang langsung ke kantor pajak, semua pelayanan dilakukan melalui e-system. Jadi sangat memudahkan sekali. Jadi meskipun terjadi Pandemi, bisa berjalan sebagaimana mestinya karena semua sudah didukung oleh sistem. Jadi kalo memang jaringan lagi down, itu memang kita gak bisa ngapa-ngapain.
5. Iya sangat. Jadi di sistem itu baik DJP Online maupun website pajak semua informasi terkait peraturan perundang-undangan, kemudian terkait kebijakan-kebijakan perpajakan itu selalu di upload di website pajak, salah satunya di DJP Online. Jadi wajib pajak atau Masyarakat bisa secara langsung akses website pajak. Sehingga semua informasi yang ada itu dapat segera diketahui oleh Masyarakat. Sangat membantu sekali. Iya update, informasi selalu update setiap ada peraturan terbaru itu selalu di upload di website pajak. Nah begitu juga dengan informasi-informasi terkait layanan itu juga selalu update ada di website pajak. Layanannya segala macam itu semuanya ada di website pajak, salah satunya di DJP Online.
6. Iya sangat membantu.

7. Seiring dengan berjalannya waktu, mungkin masih terdapat kekurangan-kekurangan, salah satunya adalah ketika mau mendekati jatuh tempo pelaporan perpajakan, itu kadang-kadang jaringan lagi penuh-penuhnya itu kadang-kadang susah terkirim laporannya. Sehingga perlu diperbesar debitnya atau apanya gitu ya sehingga Masyarakat itu lebih cepat untuk dapat mengirimkan laporannya pada waktu-waktu tertentu mendekati batas akhir itu biasanya agak susah masuk laporannya.

Bapak Alvin

1. Oh baik. Pertama ya kalo terkait pelaporan, saya pernah melaporkan pelaporan perpajakan. Nah pelaporan perpajakan kalau ditanya sekarang ya pelaporannya online. Oke online, di online itu ada 2 metode pelaporan, pertama pelaporan mengenai PPN, kedua pelaporan mengenai PPh. Kalau mengenai PPh, itu kita laporin di DJP Online. Tapi kalau pelaporan PPN, itu kita melaporkannya di web e-faktur. Jadi dashboard nya berbeda ya bre ya. Oke terus ada metode pembayaran ya, kita menggunakan DJP Online.
2. Tergantung bre, ini kaitannya tentang pajak kalau kita lapor ke pajak ya memang DJP Online, tapi kalau untuk perhitungan keuangan kita menggunakan sistem tersendiri bre, karna di DJP Online itu fokusnya hanya untuk pelaporan PPN dan PPh, sedangkan kita juga membutuhkan cara untuk perhitungannya, nah cara perhitungannya itu DJP tidak menyiapkan kita mencari sistem sendiri.
3. Kalau untuk tahun ini dibandingkan tahun sebelumnya ya sangat membantu, kenapa saya bilang sangat membantu karna kalau di tahun sebelumnya kita

pelaporannya manual. Harus antri harus menunggu dan butuh waktu 1 hari itu habis waktunya hanya untuk antri. Nah kalau sekarang, karna menggunakan sistem elektronik, kita tidak perlu menunggu dan mengantri, cukup 5 menit saja langsung dilaporkan langsung kita cek di kantor pajak.

4. Oh kalau seingat saya bre ya, pelaporan secara elektronik ini dilakukan dan diterapkan sebelum pandemi covid dimulai. Jadi sudah ada elektronik bre. Adapun yang pertemuan langsung ke kantor pajak yang terkait tentang sengketa perpajakan, kantor ketemu tuh itu pun harus dibatasi oleh kaca, sekarang sudah normal kembali.
5. Sangat memudahkan.
6. Sangat membantu bre.
7. Sebenarnya sih sosialisasi aja kepada seluruh pemangku, pemerintah terkait regulasi perpajakan untuk dapat memberikan edukasi yang layak kepada wajib pajak agar tidak terdapat sengketa perpajakan. Sengketa perpajakan itu terjadi karna ketidaktahuan wajib pajak terhadap kewajiban dan hak mereka sebagai wajib pajak.

Lampiran 2. Coding

Berikut hasil coding dengan membandingkan kedua jawaban informan:

1. Apakah Bapak pernah melaporkan pajak di KPP Pratama Balikpapan Barat? Jika iya, menurut Bapak bagaimana KPP Pratama Balikpapan Barat memanfaatkan e-system dalam sistem perpajakannya?

Verbatim	Kode Teknis	Pemadatan Data	Kode Substantif
Pernah melaporkan pajak dengan e-system.	1.N1	Pernah melaporkan pajak	2.N1-A
Tidak bisa beralih sistem ke manual. Harus dengan e-system	1.N1	Fokus pada e-system	2.N1-B
Dan di manapun saya berada, ketika melaporkan maka laporannya akan masuk ke KPP Balikpapan.	1.N1	Sistem terintegrasi	2.N1-C
Pernah melaporkan pajak.	1.N2	Pernah melaporkan pajak	2.N2-A
Pelaporan sekarang online di DJP Online (PPh) dan e-faktur (PPN).	1.N2	Berpusat pada pelaporan online	2.N2-B

2. Apakah dalam pekerjaan sehari-hari Bapak sering untuk menghitung ataupun melaporkan pajak? Di mana dan dengan apa biasanya Bapak melakukan aktivitas pajak tersebut?

Verbatim	Kode Teknis	Pemadatan Data	Kode Substantif
Menggunakan sistem tersendiri khusus pegawai untuk memeriksa	1.N1	Menggunakan sistem tersendiri	2.N1-A

keabsahan data wajib pajak			
Menggunakan sistem tersendiri untuk menghitung pajak	1.N2	Menggunakan sistem tersendiri	2.N1-A

3. Apakah E-System yang ada pada KPP Pratama Balikpapan tersebut sangat memudahkan Bapak dalam menuntaskan kewajiban perpajakan?

Verbatim	Kode Teknis	Pemadatan Data	Kode Substantif
Sangat memudahkan karena bisa dilakukan di mana dan kapan saja.	1.N1	Sangat memudahkan	2.N1-A
Sangat membantu karena tidak perlu menunggu dan mengantri	1.N2	Sangat memudahkan	2.N1-A

4. Selama masa Pandemi Covid-19, seluruh aktivitas sangat terbatas. Ketika masa Pandemi Covid-19, apakah Bapak melaporkan pajak memanfaatkan E-System yang ada?

Verbatim	Kode Teknis	Pemadatan Data	Kode Substantif
Semua pelayanan dilakukan melalui e-system.	1.N1	Didukung oleh sistem	2.N1-A

Pelaporan secara elektronik sudah ada sebelum pandemi covid.	1.N2	Telah didukung oleh sistem	2.N1-A
--	------	----------------------------	--------

5. Bagaimana dengan kebutuhan akan informasi perpajakan, selama masa Pandemi Covid-19, apakah E-System yang ada juga memudahkan Bapak dalam mendapatkan informasi perpajakan?

Verbatim	Kode Teknis	Pemadatan Data	Kode Substantif
Sangat. Seluruh informasi perpajakan dan pelayanan perpajakan terdapat di website pajak dan di upload secara berkala	1.N1	Sangat memudahkan	2.N1-A
Sangat memudahkan	1.N2	Sangat memudahkan	2.N1-A

6. Secara keseluruhan, apakah menurut Bapak E-System perpajakan saat ini sangat membantu Masyarakat, termasuk Bapak sendiri dalam menuntaskan kewajiban perpajakan? Baik pada saat Pandemi Covid-19 maupun pasca Pandemi Covid-19.

Verbatim	Kode Teknis	Pemadatan Data	Kode Substantif
Sangat membantu	1.N1	Sangat membantu	2.N1-A
Sangat membantu	1.N2	Sangat membantu	2.N1-A

7. Menurut Bapak, apakah ada hal-hal yang perlu diubah dari E-System perpajakan saat ini?

Verbatim	Kode Teknis	Pemadatan Data	Kode Substantif
Perlu memperbaiki server down dalam waktu-waktu tertentu	1.N1	Perbaiki server down	2.N1-A
Perlu memberikan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak.	1.N2	Sosialisasi dan edukasi	2.N1-B

Lampiran 3. Catatan Khusus

1. Menjaga protokol kesehatan, para pengunjung diharuskan untuk memakai masker, menjaga jarak serta menggunakan *hand sanitizer* sebelum menyentuh sesuatu,
2. Dilarang kelas gratifikasi, pemberian imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan sangat dilarang pada KPP Pratama Balikpapan Barat,
3. Semua pelayanan dilakukan secara *online* (melalui komputer), termasuk melakukan penerbitan surat izin penelitian, dilakukan melalui aplikasi perpajakan yakni DJP Online,
4. Pelayanan CS (*Customer Service*) yang ramah dan cukup jelas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan seperti cara melakukan penelitian

di KPP pratama Balikpapan Barat, termasuk sosial media KPP Pratama Balikpapan Barat tersebut,

5. Informan terlihat antusias dalam memberikan informasi dengan memberikan informasi yang cukup rinci,
6. Informan cukup terbuka dan tidak ada yang ditutup-tutupi,
7. Sistem pelayanan *online* yang cukup mudah untuk digunakan,
8. Menyediakan CP (*Contact Person*) yang dapat dihubungi,
9. Pemanfaatan email dalam memberikan informasi tambahan kepada peneliti terkait hasil interview dengan informan lainnya cukup membantu,
10. Terdapat beberapa *miss communication* yang membuat peneliti harus menunggu cukup lama untuk dapat melakukan interview dengan informan, dan tidak ada informasi yang diberikan kepada peneliti bahwasannya informan yang telah ditetapkan oleh sistem berhalangan hadir dikarenakan sakit.