

Efektivitas Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Tahun 2022

Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara

Dian Wahyudin¹ Koeswahu Widodo²
koeswahu@gmail.com

DOI: 10.29322/IJSRP.14.01.2024.p14513
<https://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.14.01.2024.p14513>

Paper Received Date: 05th December 2023
Paper Acceptance Date: 03rd January 2024
Paper Publication Date: 12th January 2024

Abstrak/Abstract

Pelaksanaan sistem perpajakan yang baik dapat meningkatkan penerimaan pajak karena dilakukan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan. Modernisasi pajak dilaksanakan untuk aktif melaksanakan kewajiban perpajakan namun terdapat beberapa kendala dan hambatan dalam pelaksanaan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa cara penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan modern, juga merangkul kemajuan teknologi terbaru. Dengan demikian diperlukan Modernisasi Administrasi Perpajakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga semakin menambah kepercayaan bagi Wajib Pajak. Diharapkan dengan kebijakan seperti itu maka akan dapat meningkatkan penerimaan pajak dan dapat mengefektifkan penerimaan pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Bekasi Utara telah dilaksanakan dengan baik dan dinilai efektif. Hal ini dapat dilihat dari perubahan-perubahan yang telah dilakukan KPP Pratama Bekasi Utara, yaitu perubahan struktur organisasi yang berorientasi pada fungsi dan penerapan pelayanan satu pintu.

Terdapat beberapa hambatan dalam penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, antara lain: masih terdapat wajib pajak yang belum memahami administrasi baru atau penggunaan e-system, minimnya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, Pandemi Covid-19 yang menyebabkan pembatasan layanan tatap muka langsung di KPP maupun di luar KPP. Untuk mengatasi hambatan tersebut, KPP Pratama Bekasi Utara telah melakukan beberapa upaya, antara lain: melakukan sosialisasi kepada wajib pajak melalui relawan pajak, tax centre di berbagai kampus di Kota Bekasi, dan pojok pajak di berbagai fasilitas umum, memanfaatkan sosial media untuk pemahaman pelayanan secara online, melakukan pengkinian atau pemadanan NIK-NPWP data melalui pojok pajak melalui happy hour 407.

Kata kunci: : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Bekasi Utara, KPP, Efektivitas

1 Pendahuluan

Pajak sangat berperan besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Penerimaan dari sektor pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara yang dipergunakan untuk membiayai APBN. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Penerimaan yang dihasilkan dari pajak digunakan dalam pembiayaan pembangunan, maka seluruh penerimaan senantiasa diusahakan untuk terus meningkat. Dalam menjalankan kegiatan pada bidang perpajakan, negara wajib untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar selalu memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tabel 1
Data Target dan Realisasi Pajak Tahun 2019 – 2021

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
-------	--------	-----------	------------

2018	1424.00 T	1315.00 T	92,35%
2019	1.577,56 T	1.332,06 T	84,47%
2020	1.198,92 T	758,60 T	63,27%
2021	1.229,60 T	1.231,87 T	100,19%

Sumber: Kementerian Keuangan

Berdasarkan tabel 1 terlihat gambaran mengenai target dan realisasi APBN. Pada tahun 2021, target pajak sebesar 1.229,60 T dan realisasi target pajak sebesar 1.231,87 T, pajak berperan sekitar 100,19% dari total pendapatan negara pada tahun 2021 dalam APBN Tahun Anggaran 2021. Pada tahun 2018 sampai 2020 tidak mencapai target dan mengalami penurunan perolehan jauh di bawah target yang ditetapkan dalam APBN 2020 (Kementerian Keuangan Republik Indonesia: 2021). Hal ini mengindikasikan terdapat wajib pajak yang kurang patuh terhadap pembayaran pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi dapat semakin diperluas dan potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Pajak dihasilkan dari kontribusi wajib yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang. Resmi (2017: 11) menyatakan dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu:

1. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

3. *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Negara Indonesia menganut sistem perpajakan *Self Assessment System* sebagai sistem pemungutan pajak yang melandasi ketentuan peraturan perpajakan di Indonesia. *Self Assessment System* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, sehingga wajib pajak melakukan sendiri dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan pajak, dan melaporkan pajak terutang.

Pelaksanaan *Self Assessment System* sangat berkaitannya dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, karena semakin wajib pajak benar dan jujur dalam menyetorkan pajaknya maka secara langsung dapat meningkatkan efektifitas penerimaan pajak. Kelemahan *Self Assesment System* yang memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang ternyata dalam prakteknya sulit berjalan sesuai dengan yang di harapkan, bahkan disalahgunakan (Tarjodan Indrawati,2006).

Namun pada kenyataannya, hal itu berbanding terbalik karena pemerintah masih mengalami tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah, hal ini terbukti dari jumlah SPT yang dikembalikan oleh wajib pajak di Indonesia dimana setiap tahunnya hanya dibawah 50% saja yang dikembalikan dari seluruh SPT yang dikirim oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tidak hanya kondisi kepatuhan wajib pajak yang rendah, sistem administrasi perpajakan yang masih dalam proses penyempurnaan dan tidak adanya sumber data yang terintegrasi untuk pembentukan pusat data, karena banyaknya instansi-instansi penerbit data misal: data perbankan, data dari bea dan membayar pajak karena dianggap berbelit-belit dan susah.

Sedangkan dari segi produktivitas pegawai, masih banyak aparat yang masih melakukan kecurangan yang dapat merugikan negara. Hal tersebut yang membuat masyarakat tidak percaya untuk membayar pajak sehingga dapat mengakibatkan menurunnya efektifitas penerimaan pajak. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang

menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya untuk melakukan inovasi dibidang pembaharuan sistem perpajakan sebagai bentuk perkembangan sistem perpajakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga penerimaan negara dari sektor perpajakan juga akan meningkat.

Salah satu langkah yang diambil pemerintah untuk meningkatkan pendapatan perpajakan yaitu dengan melakukan modernisasi pada sistem administrasi perpajakan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak menerbitkan modernisasi administrasi perpajakan modern dengan menggunakan teknologi informasi yang juga mengikuti kemajuan teknologi yaitu *e-System* atau *Electronic System*. Pada awal tahun 2005 sebagai langkah awal mewujudkan modernisasi sistem perpajakan di Indonesia dikeluarkan e-system perpajakan. Dengan adanya *e-System* ini diharapkan wajib pajak dapat lebih mudah dalam proses pelaporan serta pembayaran. *E-System* yang diluncurkan berupa e-Registration, e-SPT dan e-FIN, e-Filling, e-Billing, e-faktur, e-Form, dan e-Report. Penjelasan *e-system* ini adalah sbb:

1. e-Registration adalah sistem pendaftaran atau perubahan data untuk wajib pajak atau pengukuhan dan pembatalan wajib pajak sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dengan melalui sistem online yang terhubung langsung dengan Kantor Administrasi Perpajakan Negara yaitu Direktorat Jenderal Pajak;
2. e-SPT adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT;
3. e-FIN (*Electronic Filing Identification*) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk wajib pajak yang melakukan transaksi elektronik perpajakan, seperti lapor SPT melalui e-Filing dan pembuatan kode billing pembayaran pajak;
4. e-Filling adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT sehingga menjadi lebih cepat dan lebih murah;
5. e-Billing adalah sebuah proses pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan kode billing;
6. e-Faktur merupakan faktur pajak yang dibuat melalui sebuah aplikasi elektronik yang terhubung langsung dengan server Direktorat Jenderal Pajak;
7. e-Form merupakan saluran pelaporan SPT Tahunan semi online berupa formulir elektronik;
8. e-Report merupakan sarana pelaporan realisasi atas pemanfaatan insentif pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keluhan wajib pajak.

Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru. Dengan demikian diperlukan modernisasi administrasi perpajakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga semakin menambah kepercayaan bagi wajib pajak. Diharapkan dengan kebijakan seperti itu maka akan dapat meningkatkan penerimaan pajak dan dapat mengaktifkan penerimaan pajak. Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai penanggungjawab kepentingan terhadap pajak (Ariesta dan Latifah, 2017).

KPP Pratama Bekasi Utara adalah salah satu kantor pelayanan pajak (KPP) yang berada di wilayah Kota Bekasi, Jawa Barat. Kantor ini berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan. KPP Pratama Bekasi Utara juga telah menerapkan berbagai inovasi dalam pelayanan perpajakan, antara lain, Penerapan e-filing dan e-payment untuk mempermudah penyampaian SPT dan pembayaran pajak secara online. Penerapan e-audit untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemeriksaan pajak. Penerapan e-collection untuk meningkatkan efektivitas penagihan pajak dan berbagai modernisasi pajak lainnya. KPP Pratama Bekasi Utara menunjukkan kinerja yang positif dalam penerimaan pajak. Peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Bekasi Utara disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: Pertumbuhan ekonomi Kota Bekasi yang positif. Pertumbuhan ekonomi Kota Bekasi pada tahun 2022 mencapai 4,5%, lebih tinggi dibandingkan tahun 2021 yang sebesar 3,5%. Pertumbuhan ekonomi yang positif ini mendorong peningkatan aktivitas usaha dan aktivitas ekonomi lainnya, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan pajak. Inovasi-inovasi tersebut telah memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sosialisasi dan edukasi perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Bekasi Utara telah melakukan berbagai upaya sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada wajib pajak, antara lain: menyelenggarakan sosialisasi perpajakan di berbagai tempat, seperti sekolah, kampus, dan tempat ibadah, menerbitkan berbagai media komunikasi perpajakan, seperti media sosial, *newsletter*, dan brosur. Melakukan pendampingan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi dan edukasi perpajakan ini telah meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu KPP ini merupakan salah satu KPP percontohan. Tata letak

kantor dimana sudah dibuat secara bersih dan terdapat ruang-ruang khusus yang dipergunakan *Account Representatif* (AR) untuk menerima Wajib Pajak yang akan berkonsultasi, ruangan ini diberi partisi dari kaca sehingga bisa terlihat jelas dan transparan. KPP ini juga menyediakan ruangan khusus untuk melakukan siaran secara live di kanal You Tube untuk menjangkau wajib pajak yang terkendala untuk datang ke kantor KPP. KPP ini juga dilengkapi dengan monitor pelayanan untuk wajib pajak yang datang ke KPP secara langsung, wajib pajak tinggal memilih menu tujuan yang disediakan dan secara otomatis akan langsung diterima oleh monitor bidang yang akan dituju. Demi kenyamanan wajib pajak pada saat lapor dan membawa anak kecil, kantor ini juga menyediakan taman bermain untuk anak, fasilitas kopi dan teh yang sudah di sediakan untuk wajib pajak secara gratis, dan wajib pajak bisa memberikan saran atau penilaian KPP ini baik secara online maupun berupa surat yang sudah disiapkan kotaknya. KPP ini benar-benar memanjakan wajib pajak dengan semua fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Perubahan sistem administrasi pelaporan dari manual menjadi e-system yang berbasis internet;
2. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: kompleksitas peraturan perpajakan yang terus berkembang, kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang peraturan perpajakan, kesulitan akses terhadap informasi peraturan perpajakan;
3. *Self assessment system* dinilai sebagai beban oleh wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain wajib pajak merasa dituntut untuk memahami dan melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya, wajib pajak merasa perlu mengeluarkan biaya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. wajib pajak merasa ragu terhadap efektivitas pengawasan oleh pemerintah.
4. Wajib pajak masih sering melakukan kesalahan dalam menghitung, menyusun, dan melaporkan pajak terutang. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya pengetahuan dan keterampilan wajib pajak dalam bidang perpajakan, Kompleksitas perhitungan pajak, keterbatasan akses terhadap teknologi dan informasi.
5. Pelaksanaan pemeriksaan pajak masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain, jumlah petugas pemeriksa yang tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang harus diperiksa, belum semua petugas pemeriksa memiliki kompetensi yang memadai, belum semua hasil pemeriksaan didukung oleh bukti yang kuat.

Dengan tujuan penelitian :

1. Untuk menganalisis dan mengevaluasi tentang efektivitas pelaksanaan sistem modernisasi administrasi pajak tahun 2022 pada KPP Bekasi Utara;
2. Untuk menganalisis dan mengevaluasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem dan modernisasi administrasi pajak tahun 2022 pada KPP Bekasi Utara.
3. Untuk menganalisis dan mengevaluasi upaya dalam mengatasi hambatan pada pelaksanaan sistem modernisasi administrasi pajak tahun 2022 pada KPP Bekasi Utara

Dengan memperhatikan tujuan penelitian di atas, penulis berharap penelitian ini memberikan kegunaan dalam dua sudut pandang, yaitu kegunaan teoritis dan praktis.

1. Aspek Akademis

Kegunaan penelitian adalah untuk memperluas ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan ilmu untuk mendukung tentang efektivitas pelaksanaan sistem modernisasi administrasi pajak tahun 2022 pada KPP Bekasi Utara.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis untuk menjelaskan tentang efektivitas pelaksanaan sistem modernisasi administrasi pajak tahun 2022 pada KPP Bekasi Utara. Selain itu, kegunaan bagi pihak lain penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam tesis ini.

3. Aspek Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi KPP khususnya mengenai pelaksanaan sistem modernisasi administrasi pajak tahun 2022 pada KPP Bekasi Utara. Dan diharapkan juga dapat memberikan sumbangan penelitian dalam menilai dan mengevaluasi efektivitas pelaksanaan sistem modernisasi administrasi pajak tahun 2022 pada KPP Bekasi Utara.

2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:2) metode penelitian adalah: “Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu pendekatan tanpa menggunakan angka statistik tetapi dengan pemaparan secara deskriptif

yaitu berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi di saat sekarang, di mana peneliti berusaha memtoret peristiwa dan kejadian yang terjadi menjadi fokus perhatiannya untuk kemudian dijabarkan sebagaimana adanya. Menurut Sugiyono (2016:15), metode penelitian kualitatif adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generasi”.

Paradigma adalah sistem keyakinan dasar sebagai landasan untuk mencari jawaban atas pertanyaan apa itu hakikat realitas, apa hakikat hubungan antara peneliti dan realitas, dan bagaimana cara peneliti mengetahui realitas. Paradigma adalah kumpulan tata nilai yang membentuk pola pikir seseorang sebagai titik tolak pandangannya sehingga akan membentuk citra subjektif seseorang mengenai realita dan akhirnya akan menentukan bagaimana seseorang menanggapi realita tersebut, (Fuad dan Nugroho, 2014 : 2). Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma ini memandang bahwa kenyataan itu hasil konstruksi atau bentukan dari manusia itu sendiri. Kenyataan itu bersifat ganda, dapat dibentuk, dan merupakan satu keutuhan. Kenyataan ada sebagai hasil bentukan dari kemampuan berpikir seseorang. Pengetahuan hasil bentukan manusia itu tidak bersifat tetap tetapi berkembang terus. Penelitian kualitatif berlandaskan paradigma konstruktivisme yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti. Pengenalan manusia terhadap realitas sosial berpusat pada subjek dan bukan pada objek, hal ini berarti bahwa ilmu pengetahuan bukan hasil pengalaman semata, tetapi merupakan juga hasil konstruksi oleh pemikiran. (Arifin, 2012: 140). Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Pada Penelitian ini, menggunakan data primer, dimana menurut Mulyadi (2014 : 156) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data pertama atau data baru yang memiliki sifat *factual*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data primer antara lain : observasi, wawancara, angket (kuesioner), dan kelompok diskusi terarah (*focus group discussion*). Selain itu untuk teknik pengumpulan data juga menggunakan data sekunder. Dimana, sumber data sekunder menurut Mulyadi (2020: 191) merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua) biasanya data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti : Biro Pusat Statistik (BPS) , buku, dokumen laporan, jurnal dan lain-lain.

Menurut Sugiyono (2014 : 209) “penentuan fokus dalam penelitian lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial di lapangan”. Keterbaruan informasi tersebut dapat berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial, tetapi juga ada keinginan untuk menghasilkan asumsi dasar dari situasi sosial yang diteliti. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah analisis sistem modernisasi perpajakan.

Untuk teknik pengumpulan data berdasarkan data primer dan sekunder. Dimana sumber data primer menurut Sugiyono (2014 : 156) adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan teknik wawancara, dimana wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung secara bertatap muka dengan sumber data (informan) untuk memperoleh informasi dari permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif wawancara yang digunakan adalah bersifat mendalam, dengan teknik wawancara tidak terstruktur dimana pertanyaan yang telah disusun disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari informan dan pelaksanaan wawancara mengalir seperti percakapan sehari-hari. Selain itu, dengan teknik observasi menurut Sutrisno Hadi (Sugiyono, 2014 : 166) adalah merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung berbagai fenomena yang sedang diteliti secara langsung yaitu tentang pelaksanaan modernisasi pajak. Selanjutnya menggunakan sumber data sekunder, sumber data sekunder menurut Sugiyono (2014 : 156) adalah “sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Sumber data sekunder misalnya melalui buku-buku referensi, catatan-catatan, dari hasil perkuliahan, dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan yang berlaku serta bacaan lain dari berbagai disiplin ilmu yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

Selanjutnya, untuk uji keabsahan dilakukan untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kepercayaan (*credibility/validitas internal*), keteralihan (*transferability/ validitas eksternal*), kebergantungan (*dependability/reliabilitas*), dan kepastian (*confirmability/ obyektifitas*).

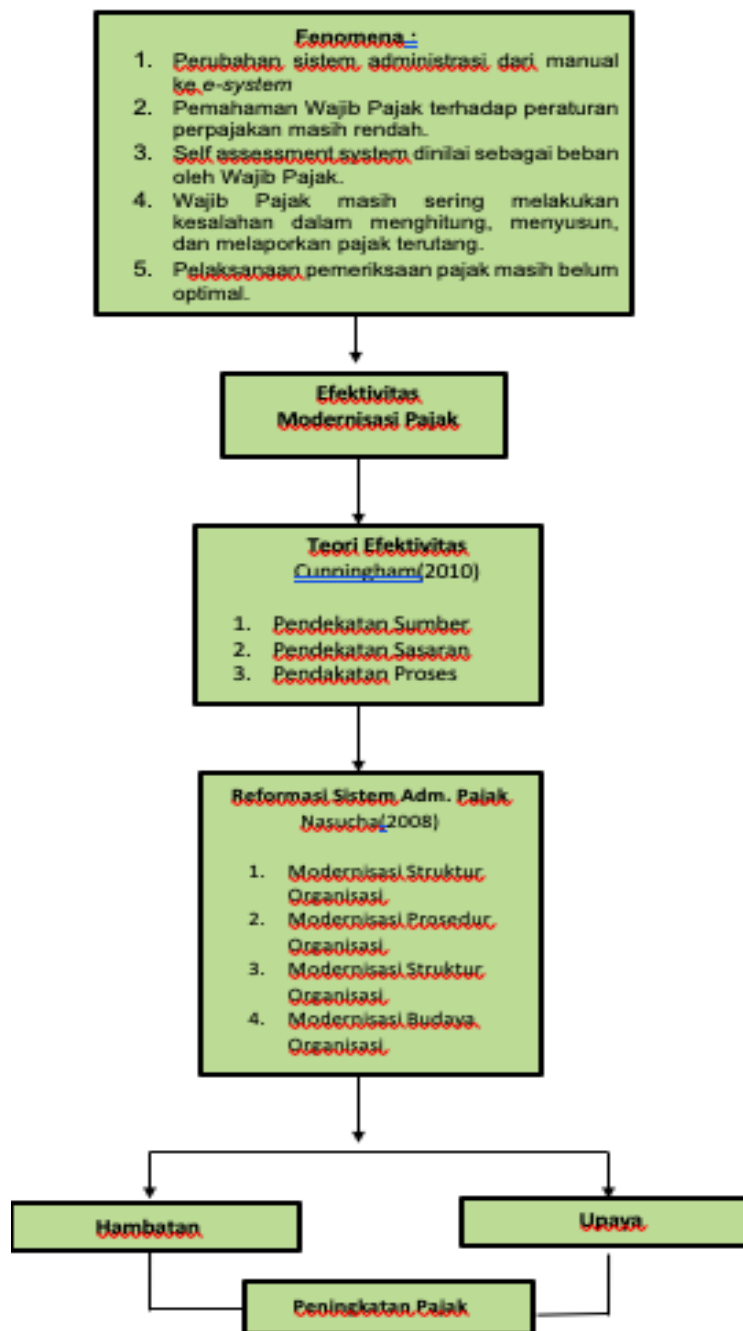
Dimana, untuk uji kepercayaan meliputi perpanjangan pengamatan yaitu peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan, wawancara kembali dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru untuk menjalin hubungan dengan nara sumber kembali agar terbentuk kepercayaan sehingga mudah dalam memperoleh informasi. Selain itu, meningkatkan ketekunan, yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesambungan untuk memperoleh kepastian data dan urutan peristiwa yang akan direkam secara pasti dan sistematis. Triangulasi, yaitu sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu agar tidak terjadi kesalahan dalam pengolahan data. Analisis kasus negatif, adalah analisis kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Menggunakan bahan referensi, yaitu menggunakan bahan pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Selanjutnya mengadakan *membercheck*, yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Pada tahap dua yaitu uji keteralihan (*Transferability*), dimana, uji validitas eksternal pada penelitian kualitatif yang berhubungan dengan pertanyaan, yang

menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian dalam konteks dan situasi sosial lain. Selain itu, uji kebergantungan (*dependability*), dalam penelitian kualitatif uji kebergantungan (*dependability*) dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi dapat memberikan data hal seperti ini perlu dilakukan uji *dependability*. Dalam penelitian kualitatif uji kepastian (*confirmability*) dilakukan untuk melihat obyektifitas data hasil penelitian dan uji ini mirip dengan dengan uji kebergantungan (*dependability*) oleh karena itu kedua uji keabsahan data ini dapat dilakukan secara bersamaan.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di KPP Bekasi Utara dengan mempertimbangkan peneliti, antara lain, Pertimbangan lokasi yang sama dengan lokasi kerja peneliti sehingga dapat mempersingkat tenaga, biaya dan waktu serta keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti menjadi pertimbangan pemilihan lokasi.

Selain itu, KPP Bekasi Utara merupakan salah satu KPP percontohan. Tata Letak kantor dimana sudah dibuat secara bersih dan terdapat ruang-ruang khusus yang dipergunakan *Account Represetatif* (AR) untuk menerima Wajib Pajak yang akan berkonsultasi, ruangan ini diberi partisi dari kaca sehingga bisa terlihat jelas dan transparan. KPP ini juga menyediakan ruangan khusus untuk melakukan siaran secara *live* di kanal You Tube dan Instagram untuk menjangkau wajib pajak yang terkendala untuk datang ke kantor KPP. KPP ini juga dilengkapi dengan monitor pelayanan untuk wajib pajak yang datang ke KPP secara langsung, wajib pajak tinggal memilih menu tujuan yang disediakan dan secara otomatis akan langsung diterima oleh monitor bidang yang akan dituju. Demi kenyamanan wajib pajak pada saat lapor dan membawa anak kecil, kantor ini juga menyediakan taman bermain untuk anak, fasilitas kopi dan teh yang sudah di sediakan untuk wajib pajak secara gratis, dan wajib pajak bisa memberikan saran atau penilaian KPP ini baik secara *fdr90a* maupun berupa surat yang sudah disiapkan kotaknya. KPP ini benar-benar memanjakan wajib pajak dengan semua fasilitas yang disediakan.

Dengan model konseptual :



3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian berupa wawancara kemudian dilakukan interpretasi, dicari makna dan kesimpulan. Penulis melakukan wawancara terbuka terhadap para informan yang telah ditentukan sebelumnya. Penulis menginterpretasikan jawaban yang diberikan oleh informan, sehingga penulis dapat menarik kesimpulan mengenai efektivitas modernisasi administrasi pajak tahun 2022 serta hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan.

3.1 Efektivitas Pelaksanaan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada KPP Bekasi Utara

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai modernisasi struktur organisasi KPP Pratama Bekasi Utara yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya dapat diketahui bahwa modernisasi stuktur organisasi yang telah diterapkan oleh KPP Bekasi Utara adalah sebagai berikut:

Struktur organisasi KPP Pratama Bekasi Utara sudah tidak lagi berorientasi pada jenis pajaknya melainkan sudah berorientasi pada fungsinya, ditandai dengan melebur kegiatan jenis kantor pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). KPP Pratama Bekasi Utara telah menerapkan struktur organisasi yang berbasis fungsi dengan system administrasi modern dan telah merealisasikan debirokrasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan

This publication is licensed under Creative Commons Attribution CC BY.

analisis resiko. KPP Pratama Bekasi Utara memberlakukan posisi *account representative*, yang bertugas untuk memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dan menginformasikan peraturan perpajakan yang baru serta mengawasi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan perubahan-perubahan tersebut, penulis menganalisis bahwa penerapan modernisasi struktur organisasi yang dilakukan oleh KPP Bekasi Utara, dinilai sudah efektif. Hal ini dikarenakan pada sistem dan struktur KPP Pratama Bekasi Utara telah mengalami perubahan dan juga adanya *Account Representative* yang merupakan pelayanan pajak yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu program reformasi birokrasi dan transformasi kelembagaan antara lain sebagai berikut:

1) *Joint Program Optimalisasi Penerimaan (JPOP)*

Mengoptimalkan penerimaan negara melalui perbaikan proses bisnis dan penegakan hukum di bidang pajak

2) *Core Tax Administration System (CTAS)*

Tersedianya Sistem Informasi dengan platform teknologi baru, yang mencakup keseluruhan fungsi inti administrasi perpajakan (*Core Tax Administration System*) yang terintegrasi dan memiliki interoperabilitas dengan sistem penerimaan negara.

3) *Sinergi Pemberdayaan UMKM*

Sinergi KPP Bekasi Utara dalam mendukung UMKM. *Output/Outcome* yang diharapkan:

- a) Regulasi tentang Harmonisasi Strategi Antar Instansi Vertikal Kemenkeu;
- b) Rencana kerja program pemberdayaan UMKM di lingkungan KPP;
- c) Kemudahan informasi layanan UMKM;
- d) Terciptanya platform pemasaran UMKM binaan;
- e) Publikasi pelaksanaan program pemberdayaan UMKM binaan;
- f) Terbentuknya *single database* UMKM sasaran;
- g) Meningkatnya sinergitas layanan UMKM oleh KPP;
- h) Meningkatnya nilai keekonomian UMKM yang diberdayakan oleh Kemenkeu;
- i) Meningkatnya efektivitas penyaluran bantuan pemberdayaan UMKM.

4) *Peta Risiko Kepatuhan WP Terintegrasi Berdasarkan Empat Pilar Kepatuhan*

Membentuk mesin risiko kepatuhan WP yang terintegrasi untuk seluruh proses bisnis perpajakan.

5) *Data Analytics* atas Seluruh Jenis Data Keuangan pada Aplikasi Profil WP Berbasis Web (APPROWEB)

Peningkatan kepatuhan WP dalam rangka optimalisasi penerimaan negara dengan memanfaatkan *data analytics*.

6) *Analitik Ekonomi Makro Terhadap Penerimaan Pajak dan Otomasi Distribusi Rencana Penerimaan Pajak*

Membentuk prognosa penerimaan pajak dari analitik data berikut otomasi distribusi penerimaan pajak. Berdasarkan data target dan realisasi pajak KPP Bekasi Utara tahun 2022 mencapai 103,18% dari target yang ditetapkan.

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai modernisasi strategi organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara, yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya dapat diketahui bahwa KPP Pratama Bekasi Utara telah menerapkan modernisasi pada bidang strategi organisasinya, yaitu sebagai berikut: Telah mulai sering melakukan kampanye sadar dan peduli pajak berupa sosialisasi perpajakan kepada berbagai instansi serta pada seluruh masyarakat yang dilakukan secara langsung dan juga dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui media masa. Telah melakukan *competency mapping* (pemetaan kompetensi) yang dilakukan pada seluruh pegawai untuk mengetahui distribusi kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai dengan masing-masing jabatan dianalisis dihubungkan dengan pengembangan sistem dan pengukuran dari setiap pegawai bersamaan dengan hal itu dilakukan pula penilaian pada semua pegawai secara objektif dan konsisten tanpa terkecuali melalui proyek *assessment center*.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK 300/KMK.01/2022 tentang Manajemen Kinerja di lingkungan Kementerian Keuangan, tahapan implementasi manajemen kinerja adalah perencanaan kinerja, pelaksanaan kinerja, evaluasi kinerja, serta pelaporan dan pemanfaatan. Dalam tahapan evaluasi kinerja, terbagi menjadi 3 output yaitu Nilai Kinerja Organisasi (NKO), Nilai Kinerja Organisasi berdasarkan Kualitas Komitmen Kinerja (NKO K3), dan Predikat Kinerja Organisasi. Nilai Kinerja Organisasi (NKO) diperoleh dengan menghitung data target dan realisasi IKU yang tersedia.

Dalam rangka pengelolaan Sumber Daya Manusia di bidang pemeriksaan dan penagihan untuk mencapai sasaran yang diharapkan, dilakukan beberapa hal seperti melakukan monitoring dan evaluasi jumlah SDM serta mengoptimalkan SDM yang ada dengan:

1. Meningkatkan sinergi dan kolaborasi antara *Account Representative*, Fungsional Pemeriksa Pajak (FPP), Fungsional Penilai Pajak, Jurusita Pajak Negara, dan Penyidik;
2. Melakukan penguatan peran supervisor, ketua tim, dan anggota tim dalam bekerja secara tim (*teamwork*);
3. Meningkatkan kapasitas FPP agar memiliki keterampilan-keterampilan khusus seperti *Transfer Pricing*, Teknik Berita Acara Pemberian Keterangan (BAPK), Teknik Audit Berbantuan Komputer (TABK), Perolehan Data Elektronik, Pengamatan dan Elisitasi;
4. Memastikan seluruh FPP menggunakan Sistem Informasi Daftar Usulan Penilaian dan Penetapan Angka Kredit (SIDUPAK) untuk mengukur kinerja FPP;
5. Peningkatan kualitas, kuantitas, dan produktivitas Sumber Daya Manusia melalui forum, diklat, monitoring, bimbingan teknis, IHT, kelas online, dan asistensi secara berkala;
6. KPP Pratama Bekasi Utara telah memanfaatkan teknologi yang modern dalam menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang fasilitas yang dimilikinya;
7. Telah melakukan pelatihan, penggunaan teknologi informasi modern pada pegawainya, agar pegawai yang memegang jabatan tersebut, memiliki keahlian yang sesuai dengan standar kompetensi KPP Pratama Bekasi Utara .

Berdasarkan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Bekasi Utara maka dapat dinilai bahwa penerapan modernisasi yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Bekasi Utara sudah efektif, hal ini karena KPP Pratama Bekasi Utara telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian informasi perpajakan, dan telah sering melakukan penyuluhan dan kampanye diberbagai instansi, kampus dan perusahaan-perusahaan serta masyarakat umum tentang pentingnya membayar pajak.

Dari hasil penelitian yang didapat peneliti mengenai modernisasi budaya organisasi pada KPP Pratama Bekasi Utara yang telah dibahas pada sub bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa modernisasi budaya organisasi yang telah diterapkan pada KPP Pratama Bekasi Utara adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, dengan rambu-rambu yang jelas sebagai panduan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Seperti yang diketahui bahwa *good governance* adalah program pemerintahan yang bersih, jujur dan berwibawa;
2. Menerapkan kode etik yang ditegakan dengan tegas yang terdiri dari kewajiban dan larangan bagi pegawai. Telah tersedianya fasilitas sarana dan prasarana kantor KPP Pratama Bekasi Utara yang lengkap dengan kondisi ruangan kantor yang bersih, harum dan nyaman.

Pada modernisasi Budaya menggunakan tingkat implementasi *Learning Organization* menggunakan metode pengukuran yang dikembangkan dari konsep *Enterprise Learning System Assessment*, yang merupakan salah satu komponen dalam penerapan strategi Kemenkeu Corporate University.

Tingkat implementasi *Learning Organization* ditinjau dari input, proses, dan output pembelajaran. Komponen penilaian tingkat implementasi *Learning Organization* terdiri dari:

1. *Strategic Fit and Management Commitment* yaitu mengukur kesesuaian tujuan organisasi dengan sumber daya yang dimiliki, kemampuan untuk mengoptimalkan peran sumber daya dalam mencapai kinerja yang ditargetkan, dan komitmen manajemen dalam mengembangkan, mengevaluasi, dan meningkatkan peran serta setiap elemen organisasi;
2. *Learning Function Organization* yaitu mengukur kemampuan organisasi dalam menerapkan visi, budaya, strategi, dan struktur yang berorientasi pada pembelajaran;
3. *Learners* yaitu mengukur pembelajar (individu, tim dan organisasi) yang secara berkesinambungan menerapkan budaya belajar serta meningkatkan pengetahuan kolektif guna meningkatkan kinerja organisasi;
4. *Knowledge Management Implementation* yaitu mengukur penerapan manajemen pengetahuan (*knowledge management*) sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan mengenai manajemen pengetahuan di lingkungan Kementerian Keuangan;
5. *Learning Value Chain* yaitu mengukur proses analisis, desain, implementasi, dan evaluasi untuk melaksanakan pembelajaran yang aplikatif, relevan, mudah diakses, dan berdampak tinggi sesuai kebutuhan organisasi;
6. *Learning Solutions* yaitu mengukur implementasi model pembelajaran yang terdiri atas *self learning*, *structured learning*, *social learning/learning from others*, dan *learning from experience/learning from working* untuk mendukung tujuan

organisasi;

7. *Learning Spaces* yaitu mengukur ketersediaan kesempatan, infrastruktur dan sumber daya manusia yang mendukung kegiatan belajar;
8. *Learners' Performance* yaitu mengukur hasil pembelajaran oleh pembelajar dalam meningkatkan kinerja individu, tim, dan organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi;
9. *Leaders' Participation in Learning Process* yaitu mengukur tingkat partisipasi pimpinan dalam proses pembelajaran di unit organisasi yang dilihat dari peran pimpinan dalam mengomunikasikan dan mendorong individu mewujudkan visi bersama (*shared vision*), memahami kebutuhan pembelajaran organisasi, membangun iklim yang mendukung proses pembelajaran, serta membimbing dan mendorong bawahan dan semua elemen organisasi untuk selalu belajar baik dari setiap aktivitas formal maupun informal;
10. *Feedback* yaitu mengukur penyampaian masukan dan/atau rekomendasi terhadap pelaksanaan seluruh komponen LO untuk perbaikan yang berkelanjutan.

Berdasarkan kegiatan tersebut penulis menganalisis bahwa penerapan modernisasi budaya organisasi yang dilakukan KPP Pratama Bekasi Utara dinilai sudah efektif hal ini karena telah dilaksanakannya program *Good governance* yang baik dan tegas dengan tingkat implementasi *Learning Organization* yang baik dengan sanksi pelanggaran yang jelas dan tegas serta tersedianya sarana, prasarana kantor yang lengkap dan kondisi ruangan kantor yang bersih, harum dan nyaman sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima pada wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

1.2. Hambatan Dalam Pelaksanaan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada KPP Pratama Bekasi Utara

Berdasarkan observasi langsung dilapangan pada penerapannya terjadi beberapa kendala, diantaranya : pada modernisasi prosedur administrasi perpajakan, banyak wajib pajak yang belum memahami administrasi baru atau penggunaan e-system, selain itu untuk kendala pada wajib pajak yang minimnya pemahaman tentang peraturan perpajakan yang baru sehingga dibutuhkan *extra effort* dalam memberikan pemahaman mengenai sistem pelayanan online kepada masyarakat. Kendala lainnya pandemi Covid-19 menyebabkan pembatasan layanan tatap muka langsung di KPP maupun di luar KPP sehingga kegiatan seperti pojok pajak dan kegiatan “jemput bola” pelaporan SPT Tahunan tidak dapat dilakukan. Pada tahun 2022 terdapat beberapa kendala yaitu, masih terdapat wajib pajak yang belum dapat memanfaatkan kanal daring dan masih bergantung pada konsultasi tatap muka langsung dengan pegawai di unit vertikal dalam melaksanakan kewajiban penyampaian SPT Tahunan PPh. Selain itu masih terdapat data wajib pajak yang tidak update (alamat, nomor telepon, dan alamat email) dengan kondisi wajib pajak, sehingga menyulitkan KPP Bekasi Utara dalam menjalankan strategi kepatuhan.

3.3. Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Pelaksanaan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada KPP Pratama Bekasi Utara Retail

Dalam upaya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, khususnya dalam rangka memenuhi kewajiban pajak dengan mempermudah pembayaran melalui transfer ATM/teller, dan fasilitas lain yang disediakan oleh bank-bank yang telah melakukan kerjasama. Dengan fasilitas ini wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak tanpa terkendala selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu termasuk hari libur. Selain itu untuk memudahkan wajib pajak, KPP Bekasi Utara menggunakan system Happy Hours 407 untuk melakukan berbagai pelayanan kepada wajib pajak, untuk mengatasi hambatan mengenai belum dapat memanfaatkan kanal daring KPP Bekasi utara melakukan sosialisasi kepada wajib pajak melalui relawan pajak, *tax centre* di berbagai kampus di Kota Bekasi serta adanya pojok pajak di berbagai fasilitas umum untuk mempermudah sosialisasi kepada masyarakat selain itu pemanfaatan sosial media untuk pemahaman pelayanan secara online, sebagai stimulus KPP Bekasi utara menggunakan konsep KRING 407 (Kuis RIang Gembira) melalui Instagram @Pajakbekasiutara dan kelas Kang Kasep (Kelas Pajak Seputar Efaktur dan PKP) dengan narasumber tim penyuluh pajak untuk menambah edukasi e-system pada perpajakan di KPP Bekasi Utara serta berbagai pelatihan untuk mensosialisasikan sistem perpajakan terbaru. Kemudian terkait dengan data yang tidak update KPP Bekasi utara juga melakukan pengkinian atau pemadanan NIK-NPWP data melalui pojok pajak program happy hour 407 hanya dengan melakukan *direct message* pada Instagram KPP Bekasi Utara.

3. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan :

1. Efektivitas Pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Bekasi Utara telah dilaksanakan dengan baik dan dinilai sudah efektif, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator seperti perubahan struktur organisasi yang berorientasi pada fungsi dan penerapan pelayanan satu pintu melalui account representatives, penyederhanaan prosedur administrasi dan peningkatan standar waktu dan kualitas pelayanan serta pemeriksaan pajak, penggunaan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak, penerapan sosialisasi dan kampanye perpajakan, penyederhanaan administrasi perpajakan, dan pelatihan tenaga metode dan teknik pelayanan prima, penerapan kode etik untuk mendapatkan sumberdaya yang handal dan profesional. Keberhasilan penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Bekasi Utara tidak terlepas dari beberapa faktor

- pendukung, antara lain pelaksanaan program *good governance* yang baik dan tegas dengan tingkat implementasi *Learning Organization* yang baik, tersedianya sarana dan prasarana kantor yang lengkap dan kondisi ruangan kantor yang bersih, harum dan nyaman.
2. Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan dalam penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, antara lain, masih terdapat wajib pajak yang belum memahami administrasi baru atau penggunaan e-system, minimnya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, Pandemi Covid-19 yang menyebabkan pembatasan layanan tatap muka langsung di KPP maupun di luar KPP.
 3. Untuk mengatasi hambatan tersebut, KPP Pratama Bekasi Utara telah melakukan beberapa upaya, antara lain, melakukan sosialisasi kepada wajib pajak melalui relawan pajak, *tax centre* di berbagai kampus di Kota Bekasi, dan pojok pajak di berbagai fasilitas umum, memanfaatkan sosial media untuk pemahaman pelayanan secara online, melakukan pengkajian atau pemadanan NIK-NPWP data melalui pojok pajak serta happy hour 407.

Referensi

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- A Muwafik Saleh. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Arbie, E., (2000), *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Ke-7, Jilid 1, Bina Alumni Indonesia, Jakarta.
- Detiyani, Depi. (2014). *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Pencapaian Akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama (Studi Kasus di KPP Pratama Muara Tegeh)*. Yogyakarta: Universitas Santa Dharma.
- Jogiyanto. (2012). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Pandiangan, Liberti. (2018). *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo (Kelompok GRAMEDIA).
- Rahayu Siti Kurnia. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahmadhani, Zakia. (2013). *Sensus Pajak dalam Reformasi Administrasi*
- Rianse, Usman dan Abdi. (2012). *Metode Penelitian Sosial dan ekonomi (Teori dan Aplikasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Suandy, Erly. (2014). *Hukum pajak*. Jakarta: Salemba empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Santoso, Singgih. (2017). *Menguasai Statistik dengan SPSS24*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Siagian, Sondang P. (2019). *Filsafat Administrasi*. Cetakan ke 11. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V dan Poly Endrayanto. (2012). *Statistika untuk Penelitian*.
Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumadi, Suryabrata. (2015). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Jurnal

Fauzan, Fahmi. *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pajak*. Jurnal Akuntansi Multiparadigm, Nomor 1, 2014.

This publication is licensed under Creative Commons Attribution CC BY.

<https://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.14.01.2024.p14513>

www.ijsrp.org

Arief. Efektivitas Pelaksanaan Self Assesment System Sesuai Dengan Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Perpajakan (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama). *Jurnal Ekonomi Managemen dan Sosial*, Volume 1 ,Nomor 28, 2020.

Nuramalia. Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System Dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak(Studi Kasus Pada Kpp Kebon Jeruk 1). *Jurnal Administrasi Pajak* 3, Nomor 01, 2013.

Mauludiah. Efektivitas Self Asessment System dalam Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). *Jurnal UB Volume* 01, Nomor 01, 2020.

Nursanti. Pencapaian Realisasi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Melalui Efektivitas Pelaksanaan Self Assesment System Oleh Pengusaha Kena Pajak Dan Kualitas Pemeriksaan Pajak Untuk Pajak Pertambahan Nilai. *Jurnal UKI Volume* 1, Nomor 03, 2019.

Islamiah. Influence Artificial Intelligence Technology For E-filling and Digital Service Tax (DST) in Tax Administration on Tax Compliance. *Journal of Management Studies and Social Science Research* Volume 4,Nomor 01, 2012.

Maria, Deli. Pengaruh Organisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol. 01 No. 01, Maret 2013.

Widjaja, Helen dan Arthur Jaya Siagian. Analisis Penerapane-Systemperpajakan Pada Wajib Pajakpribadi Terhadap Pelaksanaanself-Assesmentssystem Dalammemenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi Untar /Volume XXII*, No. 03, November 2017: 440-447.

www.pajak.go.id diakses 16 Juni 2023

Annual Report Direktorat Jendral Pajak diakses 14 Juni 2023