

Evaluasi Pengawasan Wajib Pajak *Online Marketplace* di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo

Sandro Torang H. Sirait^{1*}, Yulianti Abbas²

^{1,2} Universitas Indonesia

¹sandrotorangut@gmail.com, ²yuli.a@ui.ac.id

*Corresponding Author

Diajukan : 3 November 2023
Disetujui : 19 November 2023
Dipublikasi : 1 April 2024

ABSTRACT

Recently, plenty of people's economic activities have shifted from conventional forms to online forms or what is better known as e-commerce. This is the impact of the rapid development of information and communication technology, especially the internet. People are increasingly interested in shopping online rather than conventionally because shopping online has various advantages, such as: being practical and saving time because you don't need to come directly to the shop to get the goods/services you want, relatively cheaper prices because of the many discounts or promos offered provided, and the quality of the goods is relatively as good as those sold in regular (offline) shops. One form of e-commerce is in the form of online market places, such as: Tokopedia, Shopee, Lazada, and Bukalapak. However, the increase in trader turnover from this online market place was not followed by an increase in tax payments at KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo (research location). The Indonesian tax system which implements self-assessment makes tax supervision and audit a tool to increase taxpayer compliance in fulfilling their tax rights and obligations. In this research, the author evaluated tax supervision at KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. Based on theory, there are 5 (five) factors that influence tax supervision, namely: Management Support, Regulations, Account Representatives as tax officers who carry out supervision, Taxpayers, and Information Systems. From the research results, it was found that these factors at KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo have been in influencing tax supervision. In this regard, it is necessary to improve the quality of these factors to increase the tax supervision, so that it is hoped that by increasing the tax supervision, taxpayer's compliance and tax revenues will also increase.

Keywords: account representatives; information systems; management support; online marketplace; regulations; tax payers; tax supervision

PENDAHULUAN

Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo dalam rapat kerja bersama dengan Komisi XI DPR RI, bahwa sepanjang 2021, transaksi ekonomi dan keuangan digital berkembang sangat signifikan seiring dengan meningkatnya akseptasi dan preferensi masyarakat dalam berbelanja daring (*e-commerce*). Bank Indonesia (BI) mencatat nilai transaksi dagang elektronik atau *e-commerce* sepanjang 2021 mencapai Rp401 triliun dan pada tahun 2022, BI memperkirakan transaksi *e-commerce* akan mencatatkan nilai yang lebih tinggi dibandingkan 2021, yaitu mencapai Rp526 triliun. Selain kemudahan dalam bertransaksi, peningkatan ini juga dipicu oleh pandemi COVID-19 selama beberapa tahun terakhir yang memaksa manusia di hampir seluruh dunia untuk tetap beraktivitas dengan menggunakan sarana internet termasuk melakukan kegiatan jual beli barang dan/atau jasa. (ekonomi.bisnis.com, 27 Januari 2022)



Salah satu bentuk *e-commerce* adalah *online marketplace*, seperti: Shopee, Tokopedia, Lazada, Bukalapak, d.l.l. Merujuk Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-62/PJ/2013 tentang Penegasan Ketentuan Perpajakan atas transaksi *E-Commerce*, definisi *online marketplace* adalah kegiatan menyediakan tempat kegiatan usaha berupa toko internet di mal internet sebagai tempat *online marketplace merchant* menjual barang dan/atau jasa. Data pada tabel di bawah menunjukkan terjadinya peningkatan nilai transaksi pada berbagai *online marketplace*.

Tabel 1. Transaksi *E-Commerce* dengan Nilai Terbesar di Indonesia

No.	Tahun	Shopee (US\$)	Bukalapak (US\$)	Tokopedia (US\$)
1.	2018	3,850,000,000	1,900,000,000	5,900,000,000
2.	2019	7,186,000,000	3,040,000,000	10,620,000,000
3.	2020	11,729,000,000	4,256,000,000	16,461,000,000
4.	2021	17,177,000,000	5,533,000,000	23,045,000,000
5.	2022	23,691,000,000	6,916,000,000	29,959,000,000
6.	2023	31,010,000,000	8,299,000,000	37,449,000,000

Sumber: databoks.katadata.co.id (Dwi Hadya Jayani, 2019)

Reza Pahlevi (2021) menyatakan bahwa nilai transaksi ekonomi digital di Indonesia terus meningkat. Pada 2019 lalu, nilai transaksi bruto atau *gross merchandise value* (GMV) ekonomi digital mencapai US\$ 40 miliar atau setara Rp 568 triliun (kurs Rp14.200). Reza Pahlevi (2021) juga menyatakan bahwa Google, Temasek, dan Bain & Company memprediksi nilai tersebut meningkat menjadi US\$ 70 miliar (Rp 996 triliun) pada 2021. Nilai ini bahkan dapat meningkat lebih dari dua kali lipat menjadi US\$ 146 miliar (Rp 2.079 triliun) pada 2025 nanti. Transaksi di situs perdagangan elektronik atau *e-commerce* diprediksi menjadi pendorong utama pertumbuhan GMV ekonomi digital di Indonesia. Mengutip Momentum Works, GMV *e-commerce* di Indonesia mencapai US\$ 40,1 miliar (Rp 577,9 triliun) pada 2021. Ini berarti ada transaksi senilai Rp1,58 triliun di *e-commerce* Indonesia hanya dalam waktu satu hari.

Tabel 2. Nilai Transaksi *Online Marketplace* Setiap Jam di Indonesia

No.	<i>Online Marketplace</i>	Nilai Transaksi
1.	Shopee	Rp23 Miliar/Jam
2.	Tokopedia	Rp22,7 Miliar/Jam
3.	Lazada	Rp7,3 Miliar/Jam
4.	Bukalapak	Rp4,9 Miliar/Jam

Sumber: katadata.co.id (Reza Pahlevi, 2021)

Besarnya nilai transaksi atas *e-commerce* di atas ini dapat dikaitkan dengan aspek perpajakannya. Berdasarkan data Statistik eCommerce 2022 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik, disebutkan bahwa salah satu karakteristik pelaku usaha *e-commerce* di Indonesia adalah memiliki nilai pendapatan total maupun nilai pendapatan *e-commerce* di bawah Rp300.000.000,00. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelaku usaha *e-commerce* di Indonesia tergolong pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang secara aturan perpajakan, pelaku UMKM ini adalah pelaku usaha yang memiliki batasan peredaran bruto usaha sampai dengan Rp4.800.000.000,00.

Salah satu jenis pajak atas kegiatan usaha pada *online marketplace* ini adalah berupa Pajak Penghasilan (PPh) yang bersifat final sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2018. Aturan PPh ini berlaku sejak tanggal 1 Juli 2018 s.d. 31 Desember 2021, yaitu yang mengatur besaran PPh yang harus dibayar oleh Wajib Pajak yaitu 0,5% dari peredaran usaha dengan ketentuan peredaran usaha dimaksud tidak melebihi Rp4.800.000.000,00 dalam 1 (satu)

tahun pajak. Pada aturan sebelumnya, tarif yang diberlakukan adalah 1% yang diatur melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 46 Tahun 2016. Aturan ini kemudian mengalami penyempurnaan dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 55 Tahun 2022, yang mengatur batasan peredaran usaha yang tidak dikenai PPh bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang mulai berlaku sejak tanggal 1 Januari 2022, yaitu sejumlah Rp500.000.000,00.

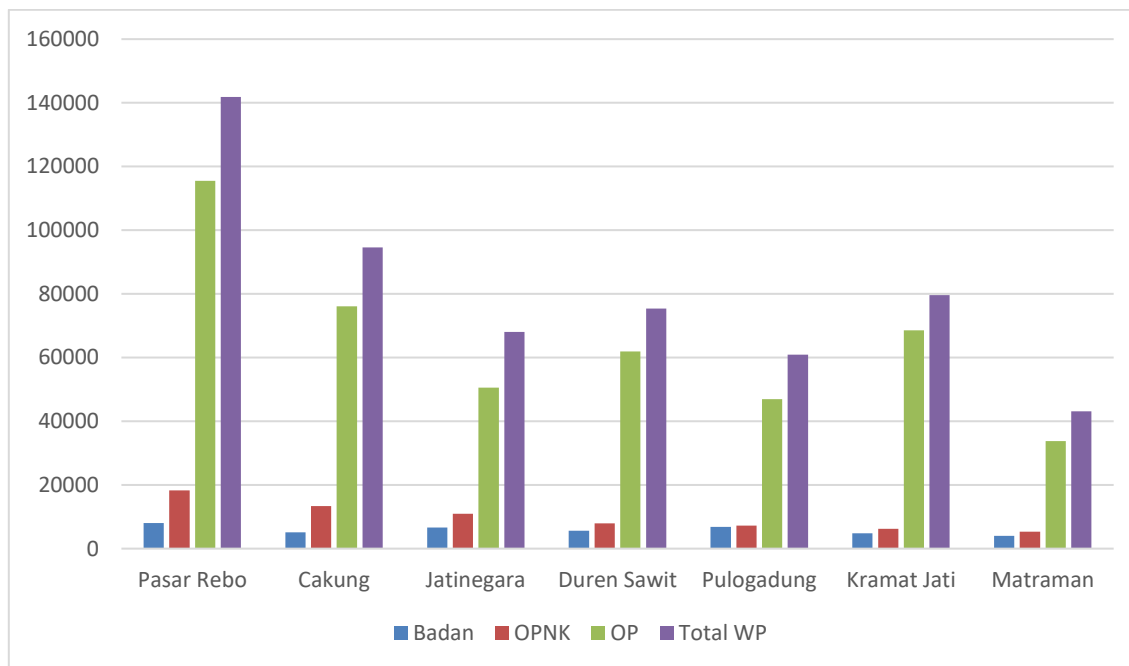
Menurut Siagian (1989), pengawasan adalah proses mengamati pengoperasian seluruh aktivitas organisasi untuk memastikan supaya kegiatan yang sedang dilaksanakan dapat berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sovita dan Salsabilla (2018) menerangkan bahwa fungsi pengawasan pajak untuk memonitor dan mengingatkan kewajiban perpajakan Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Ilhamsyah (2020) menyatakan bahwa pengawasan kepatuhan atas Wajib Pajak merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh *Account Representative* untuk menjembatani *tax gap* antara Wajib Pajak dan DJP. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-05/PJ/2022 tanggal 10 Februari 2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak, pengawasan adalah serangkaian kegiatan pembinaan dan penelitian atas pemenuhan kewajiban perpajakan, baik yang akan, belum, maupun sudah dilaksanakan oleh Wajib Pajak dalam rangka mewujudkan kepatuhan Wajib Pajak yang berkelanjutan atas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak meliputi empat kegiatan, yaitu: (1) penelitian kepatuhan formal, (2) penelitian kepatuhan material, (3) permintaan penjelasan atas data dan/atau keterangan, dan (4) kunjungan kepada Wajib Pajak;

Berdasarkan tujuannya, kegiatan pengawasan memiliki kesamaan dengan pemeriksaan pajak yaitu menguji kepatuhan Wajib Pajak dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Peraturan Menteri Keuangan Nomor: PMK-131/PMK.03/2022 menegaskan pernyataan tersebut dengan menguraikan bahwa kegiatan pemeriksaan dan pengawasan merupakan sub unsur dari pengujian kepatuhan perpajakan. Dalam artikel DDTCNews tahun 2022, Direktur P2 Humas Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa terdapat kemiripan pola kerja dari *Account Representative* dengan pemeriksa pajak. Hal lain yang memperkuat adalah bahwa dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-15/PJ/2018 tentang Kebijakan Pemeriksaan, *Account Representative* dapat melakukan kegiatan pemeriksaan pajak yang tertentu sifatnya seperti pemeriksaan atas data konkret berupa faktur pajak dan bukti pemotongan pajak.

Sehubungan dengan adanya kesamaan antara pemeriksaan dan pengawasan pajak, maka faktor-faktor yang mendukung pemeriksaan pajak juga penulis terapkan menjadi faktor-faktor yang mendukung efektivitas pengawasan pajak. Chalu dan Mzee (2018) menemukan 5 (lima) faktor yang menentukan pemeriksaan pajak, yaitu: (1) penerapan rekomendasi pemeriksa pajak oleh manajemen dalam kategori organisasi, (2) kecukupan unit pemeriksa pajak dalam kategori pemeriksa pajak, (3) sikap Wajib Pajak dalam kategori Wajib Pajak, (4) ketersediaan dan penerapan peraturan dan standar pemeriksaan pajak dalam kategori regulasi, dan (5) kepemimpinan dan kebijakan untuk pemeriksa pajak dalam kategori regulasi.

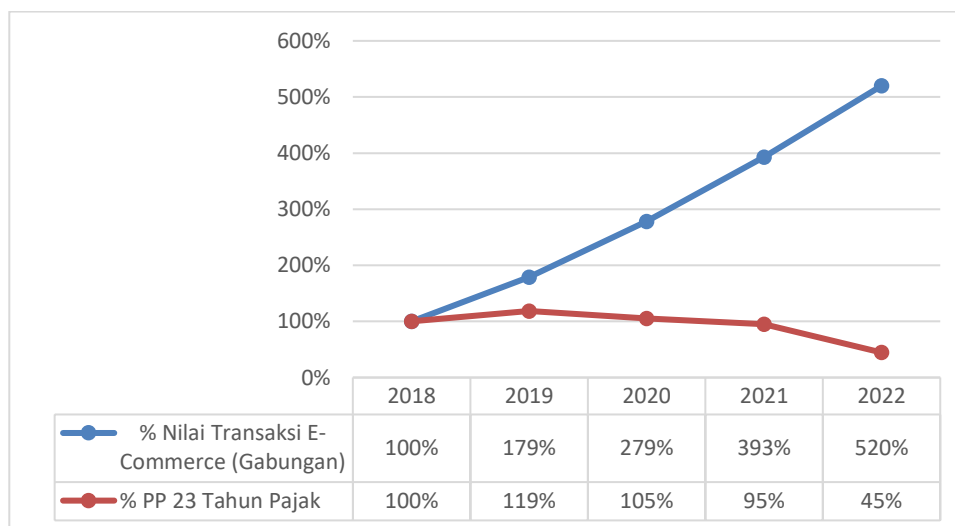
Ayalew (2014) menyatakan bahwa kualitas audit, pengaturan organisasi, independensi organisasi, *attribute auditee*, dan dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemeriksaan pajak. Drogalas, et. al. (2015) menemukan bahwa penggunaan sistem informasi berkontribusi untuk meningkatkan pemeriksaan pajak. Berdasarkan uraian di atas, penulis kemudian menyusun ulang faktor-faktor yang dapat memengaruhi pengawasan pajak, yaitu dukungan manajemen, regulasi, *Account Representative*, Wajib Pajak, dan Sistem Informasi.

Yang menjadi lokasi penelitian adalah KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo merupakan salah satu dari sembilan KPP yang berada di bawah naungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur yang memiliki wilayah kerja terluas di Provinsi DKI Jakarta dimana wilayah kerja KPP ini mencakup 3 (tiga) kecamatan, yaitu Kecamatan Pasar Rebo, Kecamatan Ciracas, dan Kecamatan Cipayung. Di samping memiliki wilayah kerja terluas, KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo juga memiliki jumlah Wajib Pajak terbesar se-Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur, yaitu sejumlah 135.157 (25,4%) dari total Wajib Pajak sejumlah 531.355.



Gambar 1. Jumlah Wajib Pajak di Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur
 Sumber: Data diolah Penulis

Berdasarkan data setoran pajak KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo, diperoleh informasi bahwa nilai setoran Pajak Penghasilan (PPh) baik bersifat umum maupun yang bersifat final cenderung mengalami penurunan dari tahun 2018 s.d. 2022 bila dibandingkan dengan transaksi *e-commerce* secara global yang semakin meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan grafik di bawah dapat dilihat bahwa terdapat ketidaksesuaian antara pergerakan grafik nilai estimasi peredaran usaha *e-commerce* untuk tahun 2018 sampai dengan 2022 bila dibandingkan dengan nilai Pajak Penghasilan (PPh) yang dikumpulkan dari wajib pajak yang diduga melakukan perdagangan barang dan/atau jasa di *online marketplace* yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo dari tahun 2018 sampai dengan 2022.



Gambar 2. Persentase Nilai Transaksi *E-Commerce* dan Persentase Nilai Setoran Pajak Penghasilan (PPh) Final
 Sumber: Data Diolah Penulis

Berdasarkan *gap* di atas, maka penulis ingin mengevaluasi pengawasan terhadap Wajib Pajak yang berusaha pada *online marketplace* berdasarkan faktor-faktor pendukung pengawasan pajak berupa Dukungan Manajemen, Regulasi, *Account Representative*, Wajib Pajak, dan Sistem Informasi.

STUDI LITERATUR

Undang-undang mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) memiliki sistematika berupa: Wajib Pajak/PKP (subjektif dan objektif), Registrasi (NPWP/PKP), Pembukuan dan Pencatatan, Pembayaran Pajak, Pelaporan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Tindak Pidana Perpajakan, Ketetapan, Upaya Hukum, Penagihan Pajak, Restitusi, dan Imbalan Bunga. Istilah pengawasan secara spesifik tidak terdapat dalam sistematika kegiatan pada undang-undang mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang telah diuraikan sebelumnya. Namun, pengawasan merupakan salah satu kegiatan awal sebelum dilaksanakannya kegiatan pemeriksaan pajak, sehingga baik pengawasan maupun pemeriksaan masih berada di dalam rumpun yang sama. Dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak SE-05/PJ/2022 tanggal 10 Februari 2022 terdapat definisi dari pengawasan pajak adalah serangkaian kegiatan pembinaan dan penelitian atas pemenuhan kewajiban perpajakan, baik yang akan, belum, maupun sudah dilaksanakan oleh Wajib Pajak, dalam rangka mewujudkan kepatuhan Wajib Pajak yang berkelanjutan atas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kegiatan pengawasan pajak di Indonesia. Amilin (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kegiatan konseling dan pemeriksaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mulyani (2022) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kegiatan pelayanan dan pemeriksaan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan sedangkan kegiatan pengawasan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Sari, et. al. (2022) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pendidikan, pengawasan, dan pemeriksaan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak baik secara parsial maupun simultan. Dari ketiga penelitian di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas penelitian yang dilakukan adalah untuk melihat pengaruh dari kegiatan pengawasan dan pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Terdapat penelitian pada tahun 2021 oleh Khairani dan Utomo yang mengevaluasi pelaksanaan pengawasan berbasis kewilayahan di KPP Pratama Batu. Hasil penelitian dimaksud menyatakan bahwa kegiatan pengawasan berbasis kewilayahan dapat meningkatkan kepatuhan formal dan materiil Wajib Pajak Badan, namun belum menunjukkan hasil yang memuaskan dalam aspek peningkatan kepatuhan formal dan materiil Wajib Pajak Orang Pribadi, penggalan potensi pajak, serta pertambahan jumlah basis pajak. Penelitian yang dilakukan Syahlan (2021) merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian sejenis dengan tema efektivitas terhadap kegiatan pengawasan sebelum dan sesudah dilakukannya kegiatan pemeriksaan karena pengawasan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan pemeriksaan pajak dalam rangka peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Christian dan Aribowo (2021) mengungkapkan bahwa terdapat 3 (tiga) langkah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yaitu melakukan sosialisasi perpajakan secara masif, melakukan integrasi data perpajakan untuk menghasilkan data yang komprehensif dan valid, serta melaksanakan program pengawasan khusus, seperti pengawasan bagi WP Prominen dan WP yang bersinggungan dengan Transfer Pricing.

Sulistiyari, d.k.k. (2022) dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa pengawasan yang dijalankan oleh Account Representative berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Hal ini berarti semakin tinggi pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative, maka kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi. Melalui pengawasan yang diberikan, Account Representative dapat mengawasi dan

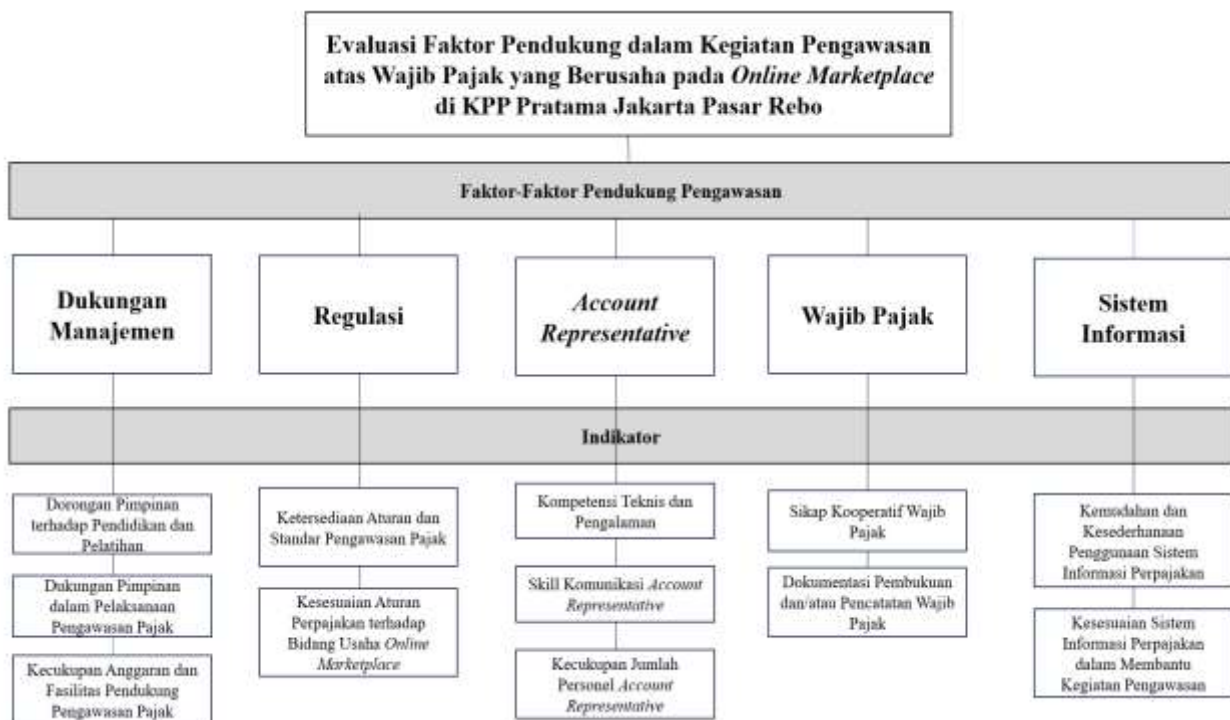
mengingatkan Wajib Pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap Wajib Pajak. Seorang Account Representative harus memahami kondisi Wajib Pajak dan menemukan jalan keluar yang terbaik bagi Wajib Pajak sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi Wajib Pajak, kondisi ini akan berakibat pada kepatuhan seorang Wajib Pajak untuk membayar kewajibannya perbaikannya.

Henry Chalu dan Hassan Mzee pada tahun 2018 melakukan penelitian tentang “*Determinants of tax audit effectiveness in Tanzania*” dengan menggunakan 4 kategori, yaitu Organisasi, Pemeriksa Pajak, Wajib Pajak, dan Regulasi. Hasil penelitiannya adalah terdapat 5 (lima) faktor kritikal dalam efektivitas pemeriksaan pajak. Yang pertama adalah implementasi rekomendasi Pemeriksa Pajak oleh manajemen, dalam kategori organisasi. Yang kedua adalah kecukupan unit pemeriksaan pajak dalam kategori Pemeriksa Pajak. Yang ketiga adalah sikap pembayar pajak dalam kategori Wajib Pajak. Yang keempat dan kelima adalah ketersediaan dan penerapan regulasi standar pemeriksaan pajak, serta kepemimpinan dan kebijakan perpajakan untuk pemeriksaan pajak, keduanya berada dalam kategori regulasi.

Ayalew (2018) menetapkan faktor-faktor yang memengaruhi pemeriksaan pajak berupa kualitas audit, atribut Wajib Pajak, independensi organisasi, setting organisasi, dan top management support. Hasil penelitian Ayalew (2018) adalah kualitas audit, pengaturan organisasi, independensi organisasi, atribut auditee serta dukungan manajemen puncak sebagai kombinasi linier berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pemeriksaan pajak sementara sebagai predictor individu pengaturan organisasi, atribut auditee dan dukungan manajemen puncak tidak cukup signifikan dalam mempengaruhi efektivitas pemeriksaan pajak.

Kerangka Penelitian

Berdasarkan studi literatur di atas, maka penulis mencoba menyusun sebuah kerangka dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.



Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Diolah Penulis

METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (*qualitative approach*) deskriptif melalui sebuah studi kasus. Jenis studi kasus yang penulis gunakan adalah studi kasus model evaluasi (*evaluation*). Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah, peneliti menjadi instrumen kunci dan melakukan penelitian langsung ke sumber data (Sugiyono, 2020). Penelitian evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas suatu kebijakan atau program, berdasarkan umpan balik dari orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut (Weiss, 1973 dalam Sugiyono, 2013). Fokus pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari analisis dokumen terkait pengawasan pajak dan wawancara terhadap narasumber yang terlibat langsung dalam kegiatan pengawasan pajak. Adapun jenis dokumen yang dilakukan analisis adalah berupa data penerimaan pajak, data Wajib Pajak, data anggaran pengawasan, data kepegawaian, data pendidikan dan pelatihan, dan data laporan kinerja. Narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah 2 (dua) orang kepala seksi pengawasan, 3 (tiga) orang *Account Representative*, dan 2 (dua) orang Wajib Pajak.

Pendekatan kualitatif evaluasi digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban bagaimana pengawasan pajak di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo, bagaimana faktor pendukung pengawasan pajak dalam mempengaruhi pengawasan pajak, dan bagaimana kecukupan faktor tersebut pada unit evaluasi. Penelitian kualitatif evaluasi memungkinkan adanya penilaian dari sebuah teori diperbandingkan dengan kenyataan di lapangan, kemudian diperbandingkan lagi dengan teori sehingga bagi objek penelitian akan didapatkan manfaat berupa hasil evaluasi dan bagi dunia akademik akan didapatkan manfaat berupa konfirmasi teori dengan keadaan alamiah praktik di lapangan.

Instrumen Wawancara dan Lingkup Analisis Dokumen

Dalam penelitian ini, wawancara dan analisis dokumen dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung tercapainya pengawasan pajak dengan acuan penelitian terdahulu. Penulis memilih faktor pendukung pengawasan pajak berdasarkan referensi penelitian sebelumnya ditambahkan dengan kajian OECD dengan hasil pemilihan seperti pada Tabel 3. Pengelompokan seperti pada Tabel 3. dilakukan agar memudahkan sekaligus membatasi lingkup analisis dan evaluasi. Pemilihan faktor didasarkan pada penilaian peneliti bahwa kelima faktor yang diteliti dapat dianalisis pada level kantor pajak pratama. Faktor organisasi tidak dipilih karena independensi organisasi dan pengaturan organisasi dalam Ayalew (2014) sifatnya *given* dan menurut peneliti tidak dapat dianalisis secara mendalam pada level kantor pajak pratama.

Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan menguraikan hasil wawancara dari para narasumber dan membandingkannya dengan teori faktor pendukung pengawasan pajak serta hasil analisis terhadap dokumen-dokumen terkait pengawasan pajak.

Tabel 3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pengawasan Pajak

Faktor	Indikator	Referensi
Dukungan Manajemen	Dorongan Pimpinan terhadap Pendidikan dan Pelatihan <i>Account Representative</i> (AR)	Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
	Dukungan Pimpinan dalam Pelaksanaan Pengawasan Pajak	Ayalew (2014)

	Kecukupan Anggaran dan Fasilitas Pendukung Pengawasan Pajak	Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
Regulasi	Ketersediaan Aturan dan Standar Pengawasan Pajak	Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
	Kesesuaian Aturan Perpajakan terhadap Bidang Usaha <i>Online Marketplace</i>	Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
<i>Account Representative (AR)</i>	Kompetensi Teknis dan Pengalaman AR	Isa dan Pope (2011), Ayalew (2014), Drogalas et al, (2015) OECD (2006)
	<i>Skill</i> Komunikasi AR	Isa dan Poep (2011), OECD (2006)
	Kecukupan Jumlah Personel AR	Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
Wajib Pajak	Sikap Kooperatif Wajib Pajak	Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018), Li et al. (2019)
	Dokumentasi Pembukuan dan/atau Pencatatan Wajib Pajak	Isa dan Pope (2011), Ayalew (2014)
Sistem Informasi	Kemudahan dan Kesederhanaan Penggunaan Sistem Informasi Perpajakan	OECD (2006), Ayalew (2014)
	Kesesuaian Sistem Informasi Perpajakan dalam membantu Kegiatan Pengawasan	OECD (2006), Ayalew (2014)

Sumber: Data diolah Penulis

HASIL

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh Ringkasan Hasil Evaluasi Pengawasan Wajib Pajak *Online Marketplace* di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo sebagaimana tersaji dalam Tabel 4. di bawah ini.

Tabel 4. Ringkasan Hasil Evaluasi Pengawasan Wajib Pajak *Online Marketplace* di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo

No.	Faktor	Indikator yang Ditanyakan	Keterangan	Hasil Evaluasi
1.	Dukungan Manajemen	Apakah terdapat dukungan pimpinan dalam mendorong dan memfasilitasi pendidikan dan pelatihan para <i>Account Representative</i> baik secara umum maupun secara khusus untuk	Ada/Tidak Ada	√

		kegiatan pengawasan atas bidang usaha <i>online marketplace</i> ?		
		Apakah terdapat keterlibatan pimpinan dalam kegiatan pengawasan pajak atas bidang usaha <i>online marketplace</i> ?	Terlibat/Tidak Terlibat	√
		Apakah terdapat anggaran dan fasilitas untuk mendukung terlaksananya kegiatan pengawasan pajak atas bidang usaha <i>online marketplace</i> ?	Ada/Tidak Ada	√
2.	Regulasi	Apakah terdapat aturan terkait kegiatan pengawasan pajak atas bidang usaha <i>online marketplace</i> ?	Ada/Tidak Ada	√
		Apakah terdapat aturan pajak terkait bidang usaha <i>online marketplace</i> ?	Ada/Tidak Ada	√
3.	<i>Account Representative</i>	Apakah para <i>Account Representative</i> memiliki kompetensi teknis dan pengalaman dalam hal pengawasan pajak atas bidang usaha <i>online marketplace</i> ?	Memiliki/Tidak Memiliki	√
		Apakah para <i>Account Representative</i> memiliki skill komunikasi dalam hal berkomunikasi dengan Wajib Pajak khususnya yang memiliki usaha pada <i>online marketplace</i> ?	Memiliki/Tidak Memiliki	√
		Apakah jumlah para <i>Account Representative</i> yang melakukan kegiatan pengawasan sudah tergolong cukup?	Cukup/Tidak Cukup	√
4.	Wajib Pajak	Apakah para Wajib Pajak yang bergerak dalam bidang usaha <i>online marketplace</i> memiliki sikap kooperatif ketika dilakukan pengawasan (imbauan, konfirmasi, klarifikasi) oleh para <i>Account Representative</i> ?	Kooperati/Tidak Kooperatif	√
		Apakah para Wajib Pajak yang bergerak dalam bidang usaha <i>online marketplace</i> memiliki pembukuan dan/atau pencatatan atas kegiatan usahanya?	Memiliki/Tidak Memiliki	√
5.	Sistem Informasi	Apakah sistem informasi dalam pengawasan pajak mudah dan sederhana penggunaannya oleh para petugas pajak?	Mudah/Tidak Mudah	√
		Apakah sistem informasi telah membantu kegiatan pengawasan pajak dalam bidang usaha <i>online marketplace</i> ?	Membantu/Tidak Membantu	√

Sumber: Data diolah Penulis

PEMBAHASAN

Dalam bagian pembahasan ini, peneliti mengelompokkan data primer dan data sekunder yang telah didapatkan dari objek penelitian. Pembahasan dikelompokkan sesuai dengan faktor-faktor pendukung pengawasan pajak dengan tujuan utama mengetahui ada tidaknya faktor pendukung pengawasan pajak.

Faktor Dukungan Manajemen

Faktor Dukungan Manajemen memiliki 3 (tiga) indikator, yaitu Dorongan Pimpinan terhadap Pendidikan dan Pelatihan, Dukungan Pimpinan dalam Pelaksanaan Pengawasan Pajak, dan Kecukupan Anggaran dan Fasilitas Pendukung Pengawasan Pajak. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa pengawasan Wajib Pajak *Online Marketplace* di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo telah memenuhi ketiga indikator tersebut. Manajemen di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo yang terdiri atas Kepala Kantor dan Kepala Seksi Pengawasan memberikan dukungan penuh kepada para *Account Representative* dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan Wajib Pajak khususnya yang berusaha dalam bidang *online marketplace*. Dukungan dimaksud berupa diterbitkannya Surat Tugas (ST) Pengawasan untuk para *Account Representative*, disediakannya Biaya Perjalanan Dinas (Dalam dan Luar Kota), disediakannya pendidikan dan pelatihan bagi para *Account Representative*, berupa *In House Training* (IHT), *Forum Group Discussion* (FGD), Bimbingan Teknis Pengawasan (Bimtekwas), dan *Coaching*, serta pendampingan yang senantiasa diberikan oleh Manajemen saat dilakukannya pembahasan dengan Wajib Pajak.

Faktor Regulasi

Faktor Regulasi memiliki 2 (dua) indikator, yaitu Ketersediaan Aturan dan Standar Pengawasan Pajak dan Kesesuaian Aturan Perpajakan terhadap Bidang Usaha *Online Marketplace*. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa pengawasan Wajib Pajak *Online Marketplace* di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo telah memenuhi kedua indikator tersebut. Adapun aturan utama yang digunakan dalam pelaksanaan pengawasan adalah Undang-Undang Perpajakan berupa UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU Pajak Penghasilan (PPh), dan UU Pajak Pertambahan Nilai (PPN) serta SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak. Namun, menurut para narasumber masih sangat perlu dilakukan penyempurnaan terhadap aturan perpajakan atas sektor *e-commerce* ini, seperti: kewajiban untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau Nomor Induk Kependudukan (NIK), kewajiban untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), dan kewajiban Penyelenggaran *Platform Marketplace* untuk menyerahkan data dan/atau informasi terkait transaksi perdagangan yang berlangsung pada *online marketplace*. Jadi, untuk aturan yang mendukung kegiatan pengawasan telah tersedia, namun masih perlu dilakukan penyempurnaan terhadap aturan dimaksud.

Faktor *Account Representative*

Faktor *Account Representative* memiliki 3 (tiga) indikator, yaitu Kompetensi Teknis dan Pengalaman, Skill Komunikasi *Account Representative*, dan Kecukupan Jumlah Personel *Account Representative*. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa pengawasan Wajib Pajak *Online Marketplace* di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo telah memenuhi ketiga indikator tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, pendidikan dan pelatihan yang diterima oleh para *Account Representative* secara rutin menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan kompetensi dan keahlian (*skill*) para *Account Representative* dalam melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Melalui Diklat Ekonomi Digital misalnya, para *Account Representative* semakin optimal dalam melakukan analisis perpajakan terhadap Wajib Pajak yang berusaha pada *Online Marketplace*.

Faktor Wajib Pajak

Faktor Wajib Pajak memiliki 2 (dua) indikator, yaitu Sikap Kooperatif Wajib Pajak dan Dokumentasi Pembukuan dan/atau Pencatatan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil wawancara,



diperoleh informasi bahwa pengawasan Wajib Pajak *Online Marketplace* di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo telah memenuhi kedua indikator tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, Wajib Pajak telah menunjukkan sikap kooperatif saat *Account Representative* menyurati dan meminta klarifikasi atas data dan/atau keterangan terkait dengan kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak bersikap ramah dan terbuka serta merespons dengan baik hal-hal yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Hal ini tidak terlepas dari *skill* komunikasi para *Account Representative* yang sangat memadai dan mumpuni dalam kapasitasnya mengawasi Wajib Pajak. Terkait dengan pembukuan dan/atau pencatatan Wajib Pajak, berdasarkan hasil wawancara, dapat diperoleh informasi bahwa Wajib Pajak telah melakukan pembukuan dan/atau pencatatan, namun secara kualitas dan keakuratan data, masih perlu ditingkatkan misalnya dengan penggunaan bantuan sistem informasi perdagangan.

Faktor Sistem Informasi

Faktor Sistem Informasi memiliki 2 (dua) indikator, yaitu Kemudahan dan Kesederhanaan Penggunaan Sistem Informasi Perpajakan dan Kesesuaian Sistem Informasi Perpajakan dalam Membantu Kegiatan Pengawasan. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa pengawasan Wajib Pajak *Online Marketplace* di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo telah memenuhi ketiga indikator tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, Sistem Informasi Perpajakan berupa *Approweb*, *SIDJP*, *Portal DJP* yang digunakan oleh para petugas dalam melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak telah sesuai dengan yang diharapkan, yaitu mudah, sederhana, dan sesuai. Namun, mayoritas narasumber menyampaikan bahwa tingkat validitas data dalam Sistem Informasi Perpajakan dimaksud masih perlu ditingkatkan agar kegiatan pengawasan terhadap Wajib Pajak dapat semakin optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengawasan terhadap Wajib Pajak yang berusaha pada *online marketplace* di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo telah memenuhi seluruh indikator yang terdapat dalam faktor-faktor pendukung pengawasan pajak. Namun, beberapa indikator masih perlu dilakukan penyempurnaan agar pengawasan terhadap Wajib Pajak dapat semakin optimal, yaitu berupa regulasi dan sistem informasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, pembimbing, narasumber, serta segenap pimpinan dan staf Program Studi Magister Akuntansi Universitas Indonesia yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Amilin. 2016. *Peran Konseling, Pengawasan, Dan Pemeriksaan Oleh Petugas Pajak Dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Negara*.
- Allingham, M., & Sandmo, A. 1972. *Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis*. *Journal Public Economics* 1, 323 - 338.
- Ayalew, E. 2014. *Factors affecting tax audit effectiveness a study on category a tax payer in Bahir Dar City administration revenue office*.
- Chalu, H., & Mzee, H. 2018. Determinants of tax audit effectiveness in Tanzania. *Managerial Auditing Journal*, 35 -63. 4.
- Drogalas, G., Loannis, S., Dimitra, K., & Diavastis, L. 2015. *Tax audit effectiveness in Greek firms: Tax auditors' perceptions*. *Journal of Accounting and Taxation*, Vol. 7 No.7, pp 123-130.
- Ilhamsyah. 2020. *Mekanisme Pengujian Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa)*.



- Isa, K., & Pope, J. 2011. Corporate Tax Audits: Evidence from Malaysia. *Global Review of Accounting and Finance*, pp. 42-56
- Khairani dan Utomo . 2021. *Evaluasi Pelaksanaan Pengawasan Berbasis Wilayah Di KPP Pratama Batu*. Vol 1 No 2 (2021): Juni 2021
- Mulyani. 2022. *Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan*. *Jurnal Magister Akuntansi Universitas Trisakti* Vol.9 No.1 Maret 2022 : hal 37-54
- Sari, d.k.k. 2022. *Pengaruh Edukasi, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Surabaya Genteng*. Vol. 4 No. 6 (2022): *Jurnal Pendidikan dan Konseling*
- Sondang P. Siagian. 1989. *Filsafat Administrasi*.
- Sovita, I., & Salsabilla. 2018. *Pengaruh peran account representative terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu)*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.03/2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 46 Tahun 2013. Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-62/PJ/2013 tentang Penegasan Ketentuan Perpajakan atas transaksi *E-Commerce*
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220127/9/1494047/bi-catat-nilai-transaksi-e-commerce-tembus-rp401-triliun-pada-2021>
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/15/2014-2023-nilai-transaksi-tokopedia-terbesar-dibandingkan-e-commerce-lainnya>
- <https://katadata.co.id/ariayudhistira/infografik/61c9230ccaf65/berapa-nilai-transaksi-e-commerce-indonesia-setiap-jam>