

Dampak Transformasi Layanan Digital Perpajakan terhadap Tingkat Produktivitas Pegawai di KPP Pratama Jakarta Cakung

Syahid¹, Widya Nuriyanti², & Dhanar Putra Akitsa³

^{1,2} Universitas Indraprasta PGRI

³ Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 16 Maret 2024

Revised: 30 April 2024

Accepted: 30 April 2024

Keywords:

Transformasi;
Layanan Digital;
Kinerja Pegawai;
Produktivitas pegawai.

ABSTRACT

The Jakarta Cakung Pratama Tax Service Office (KPP) is one of the vertical units or technical implementation units in the field of tax administration which is under the auspices of the Directorate General of Taxes (DJP) as echelon I. As an agency mandated by law to collect state revenues, of course it also must have good Human Resources (HR) management and be able to keep up with current developments. Modern HR management cannot be separated from management performance, one of the main of which is the level of employee productivity. The development of digital technology and its sophistication is considered capable of significantly increasing employee productivity levels. The aim of this research is to understand the influence of digital service transformation on employee productivity levels at KPP Pratama Jakarta Cakung. This research uses a saturated sampling technique. In order to objectively measure output productivity, KPP Pratama Jakarta Cakung utilizes the Taxpayer Application Settlement Monitoring Dashboard. The research was carried out using quantitative research methods, descriptive research approaches, and data collection using document studies. The research results show that there has been a significant increase in employee productivity levels since KPP Pratama Jakarta Cakung carried out digital transformation of all services that can be used by Taxpayers comprehensively in 2021 with an increase ratio of 2.45 times.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cakung adalah salah satu unit vertikal atau unit pelaksana teknis di bidang administrasi perpajakan yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai eselon I. Sebagai instansi yang diberi amanah oleh Undang-Undang untuk mengumpulkan penerimaan negara tentunya juga harus memiliki pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bagus dan dapat mengikuti perkembangan zaman. Pengelolaan SDM secara modern tidak dapat lepas dari pengelolaan kinerja yang unsur utamanya adalah tingkat produktivitas pegawai. Perkembangan teknologi digital dan kecanggihannya dianggap mampu meningkatkan tingkat produktivitas pegawai secara signifikan. Tujuan dari penelitian ini adalah memahami pengaruh transformasi layanan digital terhadap tingkat produktivitas pegawai di KPP Pratama Jakarta Cakung. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampling jenuh. Dalam rangka mengukur output produktivitas secara objektif, KPP Pratama Jakarta Cakung memanfaatkan Dashboard Monitoring Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak. Penelitian dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif, pendekatan penelitian deskriptif, dan pengumpulan data dengan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan atas tingkat produktivitas pegawai sejak KPP Pratama Jakarta Cakung melakukan transformasi digital atas seluruh layanan yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak secara komprehensif pada tahun 2021 dengan rasio peningkatan sebesar 2,45 kali.



© 2024 The Author(s). Published by Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Corresponding Author:

Dhanar Putra Akitsa,

Email: dhanarputra91@gmail.com

How to Cite: Syahid., Akitsa, D.P., & Nuriyanti, W. (2024). Dampak Transformasi Layanan Digital Perpajakan terhadap Tingkat Produktivitas Pegawai di KPP Pratama Jakarta Cakung. *Sosio e-Kons*, 16 (01), 49-56

PENDAHULUAN

Peradaban manusia selalu identik dengan fase kemajuan dan/atau kemunduran dari suatu zaman. Kemajuan suatu zaman hampir selalu ditandai dengan penemuan alat yang memudahkan pekerjaan masyarakat pada zaman tersebut. Dalam kajian akademis pun pengklasifikasian seperti itu juga bahkan dikembangkan lebih jauh, dalam kajian akademis modern kita mengenal Revolusi Industri 1.0 hingga Revolusi Industri 4.0. Tujuannya tetap sama yaitu memudahkan pekerjaan manusia dengan alat, cara, dan/atau teknologi. Revolusi 2 Industri 2.0 hingga Revolusi Industri 4.0 memiliki pondasi yang sama yaitu teknologi digital. Teknologi digital inilah yang sering peneliti dengar sebagai pemicu perubahan digital atau digitalisasi. Peneliti juga sering membaca dan mendengar ungkapan bahwa digitalisasi atau perubahan menuju arah digital membuat banyak hal menjadi jauh lebih efisien dan serba cepat. Digitalisasi memiliki keunggulan dengan memberi keyakinan pada masyarakat umum bahwa hal-hal digital itulah yang menjadi satu-satunya perantara berbagai urusan. Secara otomatis hal tersebut seolah mengeliminasi posisi middle-man dalam banyak aktivitas dan urusan yang mereka lakukan. Sebagaimana lazimnya sisi mata uang koin, digitalisasi tidak hanya memberi manfaat bagi pemilik hajat, namun juga memberi keuntungan yang sama bagi penyelenggara hajat tersebut.

Sebagai gambaran pembuka, berdasarkan data dari statista.com menyatakan bahwa terdapat peningkatan signifikan atas perputaran uang dari aktivitas pemesanan makanan secara daring dari tahun ke tahun sebesar 28 triliun pada 2017 dan 514 triliun pada 2022 alias peningkatan sebesar hampir 20 kali lipat. Transformasi digital seharusnya juga membawa dampak besar pada lingkup lainnya khususnya kemudahan layanan kepada Wajib Pajak dan juga kemudahan administrasi internal organisasi. Dalam penelitian lainnya yang menjadi referensi kerangka berpikir dalam penelitian ini juga dijelaskan bahwa digitalisasi sistem memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Pemanfaatan teknologi digital dalam sistem perusahaan mengalami perkembangan yang pesat, adanya digitalisasi sistem ini diharapkan akan memudahkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dan meningkatkan kinerja karyawan khususnya dalam hal ini adalah tingkat produktivitasnya.

Transformasi digital saat ini mendominasi berbagai lini bisnis tidak hanya dalam lingkup non-formal atau swasta namun juga lingkup formal atau birokrasi pemerintahan. Dengan penerapan teknologi digital dalam suatu pekerjaan diharapkan akan membantu pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya lebih cepat serta lebih akurat. Sumber daya manusia menjadi faktor yang penting dalam organisasi untuk menjalankan, mengelola dan membantu organisasi mencapai tujuan. Sumber daya manusia memiliki arti sebagai sebuah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada pegawai, memperlihatkan hubungan kerja pegawai, kesehatan, kemandirian, dan keadilan (Dessler, 2017). Ketika suatu entitas organisasi baik itu perusahaan, lembaga, birokrasi pemerintahan telah menjadikan transformasi digital sebagai budaya digital yang kuat, maka pastinya juga berimbas pada kinerja pegawainya. Untuk bersaing di dunia yang serba bertumpu pada digital saat ini, tidak hanya diperlukan teknologi modern, tetapi juga budaya digital yang kuat. Ini adalah lingkungan di mana para pemimpin bisnis memperjuangkan teknologi sebagai alat bantu utama perkembangan dan membantu setiap individu pekerja mencapai hasil lebih banyak. Ketika sebuah bisnis/organisasi melengkapi pekerjaannya dengan teknologi dan menumbuhkan budaya digital yang kuat, muncullah perubahan signifikan. Pekerja tidak hanya merasa jauh lebih produktif, mereka juga melaporkan kemampuan yang jauh lebih besar untuk bekerja dalam keadaan selaras. Keadaan selaras adalah ketika pegawai dapat membawa fokus dan energi mereka ke tugas apa pun yang sedang dihadapi. Hal ini berarti bahwa pegawai bekerja lebih cerdas, bukan bekerja lebih keras. Kualitas kerja sebenarnya meningkat seiring dengan efisiensi penting bagi perusahaan mana pun yang ingin meningkatkan daya saingnya saat ini. Dalam proses transformasi digital, budaya digital adalah penentu keunggulan utamanya (Michel van der Bel, 2017).

Menurut Dewi Desilia Purnama (2019), Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara output atau keluaran berupa barang dan/atau jasa dengan input atau masukan berupa tenaga kerja, bahan dan uang. Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam

kesatuan fisik, bentuk dan nilai atau sesuatu yang dapat dikuantifikasi secara objektif. Dalam kaitannya dengan tenaga kerja, maka produktivitas dapat dihitung sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu.

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi, saat ini banyak aplikasi yang dirancang dengan berbasis web (web base application). Aplikasi evaluasi kinerja karyawan saat ini hampir sebagian besar merupakan aplikasi yang berbasis Web, karena hasil yang diperoleh lebih akurat dan real-time bila dibandingkan dengan yang berbasis desktop. Aplikasi berbasis Web tersebut menggunakan protokol HTTP, aplikasi di sisi server berkomunikasi dengan client melalui Web server. Aplikasi di sisi client umumnya berupa Web browser, sehingga aplikasi berbasis Web ini beroperasi di atas aplikasi berbasis internet.

Dalam wujud paling sederhana, transformasi digital menunjukkan diri sejak dimulainya cara-cara dan prosedur yang bersifat paperless atau cara-cara yang mengurangi jejak dokumen fisik berupa kertas dan tinta. Cara-cara tersebut semakin disukai dan populer seiring dengan semakin mudahnya akses internet dan telepon genggam pintar (smartphone) bagi masyarakat luas. Mereka tidak lagi perlu membawa kertas catatan dan pulpen kemana-mana. Transformasi digital memerlukan pemahaman dan kesinambungan utuh dalam bisnis, serta aktivitas, proses, kemampuan, dan keterampilan organisasi, untuk memanfaatkan perubahan dan peluang dari kombinasi teknologi digital untuk mempercepat dampaknya pada masyarakat, dan merespons pasar dengan cepat (Gobble, 2018).

KPP Pratama Jakarta Cakung sebagai institusi pemerintah di bidang perpajakan menerapkan digitalisasi layanan kepada wajib pajak secara komprehensif berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 4 tahun 2020 yang berlaku sejak 01 April 2020. Sebagai implementasinya Wajib Pajak cukup mengakses laman djponline dan/atau portal e-registration ketika membutuhkan layanan perpajakan sedangkan untuk pegawai cukup mengakses portal e-registration untuk menindaklanjuti permintaan dari Wajib Pajak. Dengan adanya transformasi layanan digital ini tentunya sangat menghemat waktu yang dimiliki Wajib Pajak karena tidak perlu mengalokasikan waktu tersendiri hanya untuk datang langsung ke KPP. Bagi pegawai pun tidak perlu repot mengatur antrian dan menata dokumen fisik sehingga waktu dan energi yang ada dapat difokuskan untuk menyelesaikan pekerjaan. Penelitian ini secara khusus mencoba memahami fenomena, pengaruh, dan hubungan antara transformasi layanan digital yang telah dilaksanakan dengan tingkat produktivitas pegawai KPP Pratama Jakarta Cakung. Mengacu pada generalisasi empirik yang telah peneliti tulis sebelumnya, jika transformasi layanan digital diharapkan membawa dampak positif dan signifikan terhadap tingkat produktivitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, maka langkah berikutnya adalah DJP menguatkan transformasi digital yang telah ada agar dapat berkembang lebih baik. Seberapa signifikan dampak dari transformasi digital tersebut menjadi pokok utama penelitian yang dilakukan.

METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk penelitian ini. Aslichati dkk. (2021) mengatakan bahwa pendekatan penelitian deskriptif adalah sebuah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi mengenai suatu proses atau kejadian. Menurut Subagyo (2015) metode penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang diajukan. Metode penelitian kualitatif dinamakan metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan 5 metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini juga disebut sebagai metode artistik karena kurang terpolakan dan juga sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi data yang ditemukan di lapangan. (Sugiyono, 2013, p.8)

Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja,

sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik, bentuk dan nilai. Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling strategis dalam organisasi, harus diakui dan diterima manajemn. Peningkatan produktivitas kerja hanya mungkin dilakukan oleh manusia. Sebaliknya, sumber daya manusia pula yang dapat menjadi penyebab terjadinya pemborosan dan inefisiensi dalam berbagai bentuknya (Siagian, 2002). Sebagaimana dinyatakan oleh Wirawan (seperti dikutip dalam Desilia Purnama Dewi, 2019) indikator-indikator yang dinilai dalam prestasi kerja salah satunya adalah kuantitas pekerjaan. Karena itu memberikan perhatian kepada unsur manusia merupakan salah satu tuntutan dalam keseluruhan upaya peningkatan produktivitas kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dan mendeskripsikan adanya peningkatan produktivitas pegawai sebagaimana tercatat dalam aplikasi Dashboard Monitoring Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak sehubungan dengan diberlakukannya implementasi perubahan layanan digital secara komprehensif berdasarkan bukti-bukti yang sudah ada. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara studi dokumen. Dokumen-dokumen primer sebagai sumber penelitian yang diambil sebagai bahan tinjauan adalah dokumen Realisasi Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak tahun 2018 sampai dengan 2022 dan Dashboard Monitoring Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak tahun 2018 sampai dengan 2022. Sebelum tahun 2021, pelayanan kepada wajib pajak dalam hal pengolahan dokumen sebagian besar masih dilakukan dengan manual, tatap muka dan/atau secara luring dengan mendatangi KPP. Layanan daring hanya tersedia secara khusus dan sebagian kecil Wajib Pajak dapat mengaksesnya.

Variabel dalam penelitian ini ada dua. Pertama, persentase penyelesaian permohonan melalui aplikasi e-registration tepat waktu. Kedua, kuantitas pekerjaan berupa layanan kepada Wajib Pajak yang secara objektif dan real-time terekam dalam Dashboard Monitoring Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak. Variabel tersebut dipilih dengan alasan bahwa 6 keduanya saling terkait dimana Dashboard Monitoring adalah aplikasi internal untuk memantau progress penyelesaian layanan kepada Wajib Pajak dan kedua variabel tersebut adalah sumber data primer penelitian ini. Penetapan polarisasi data pada penelitian ini menggunakan maximize, yang berarti semakin tinggi kuantitas permohonan layanan digital dari Wajib Pajak maka semakin tinggi efisiensi dan produktivitas kerja yang harus diberikan oleh pegawai. Seluruh jejak digital dan progress pekerjaan pegawai terekam dalam suatu aplikasi internal Dashboard Monitoring Permohonan Wajib Pajak.

Capaian Persentase Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak Tepat Waktu diperoleh dari formula sebagai berikut:

Tabel 1. Formula Perhitungan Persentase Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak

$$\frac{\text{Jumlah penyelesaian permohonan melalui e-registration tepat waktu}}{\text{Jumlah permohonan melalui e-registration}} \times 100\%$$

Sumber: Laporan Realisasi Kinerja Pelayanan KPP Pratama Jakarta Cakung 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Transformasi layanan digital yang terjadi dalam Direktorat Jenderal Pajak tidak terjadi dalam waktu sehari semalam. Transformasi digital ini terjadi secara bertahap dan berkesinambungan yang awalnya berfokus pada transformasi digital untuk lingkup internal dengan adanya Dashboard Monitoring Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak, kemudian layanan digital dibuka aksesnya hanya kepada beberapa wajib pajak dengan kriteria tertentu. Munculnya pandemi Covid-19 menjadi ketok palu terakhir bagi percepatan transformasi dan digitalisasi layanan secara komprehensif kepada seluruh Wajib Pajak yang dituangkan ke dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 4 tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Sertifikat Elektronik, dan

Penguohan Pengusaha Kena Pajak. Secara singkat, aturan tersebut meniadakan cara bertatap muka langsung bagi Wajib Pajak untuk mendapatkan layanan dari KPP. Secara otomatis layanan yang dulunya identik dengan tatap muka langsung digantikan dengan cara daring. Wajib Pajak kini cukup mengakses portal djponline dan e-registration. Dengan transformasi tersebut jika dulunya hanya lingkup pegawai yang mengalami digitalisasi, kini juga didapatkan oleh Wajib Pajak yang dilayani.

Aplikasi internal Dashboard Monitoring Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak adalah aplikasi untuk kalangan internal berbasis web yang digunakan oleh supervisor/pengawas untuk memantau progress pekerjaan yang berasal dari permohonan Wajib Pajak. E-Registration adalah portal yang diakses Wajib Pajak untuk mendapatkan layanan berupa permohonan NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Penguohan Pengusaha Kena Pajak. Aksesnya mudah dan cepat karena dapat dibuka melalui ponsel, komputer, laptop, dan perangkat sejenis yang mampu terhubung secara daring. Dengan aplikasi tersebut baik pegawai maupun Wajib Pajak dapat menikmati kemudahan administrasi digital yang sudah tidak membutuhkan kertas dan tinta sehingga jauh lebih efisien dan sangat menghemat waktu karena Wajib Pajak juga tidak perlu menyediakan waktu tersendiri untuk datang langsung ke KPP. Tanpa dibatasi oleh dimensi ruang, maka muncullah premis berikutnya bahwa permohonan dari Wajib Pajak akan semakin banyak dan pegawai juga dituntut mampu menaikkan tingkat produktivitasnya seiring dengan kemudahan dan efisiensi yang diterima oleh kedua belah pihak.

Tabel 2. Perbandingan Persentase Realisasi Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak Tepat Waktu

| No | Variabel | Tahun | | | | |
|----|--|-------|------|------|------|------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| 1. | Persentase Penyelesaian Permohonan Tepat Waktu | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Sumber: Olahan Data 2023

Sebagai bagian dari unsur kinerja pegawai, produktivitas dalam penelitian ini memiliki target atau tuntutan dari organisasi yang diukur dalam laporan kinerja. Penelitian ini juga menggunakan metode pengambilan sampling yang disebut dengan Sampling Jenuh. Menurut Sugiyono (2013) Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Salah satu poin dalam laporan kinerja KPP Pratama Jakarta Cakung yaitu Persentase Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak. Poin ini mengukur kinerja pegawai berdasarkan produktivitas kerja dalam setahun dengan cara membagi jumlah penyelesaian permohonan melalui e-registration tepat waktu dengan jumlah permohonan layanan melalui e-registration kemudian dikalikan 100%.

Kinerja dianggap sesuai standard produktivitas apabila persentase mencapai 100%, dan dianggap tidak memenuhi standard produktivitas apabila persentase <100%. Pada tahun 2018 (permulaan data) persentase penyelesaian permohonan Wajib Pajak sudah memenuhi 100%. Ketika pandemi Covid-19 berlangsung di tahun 2020, realisasi penyelesaian permohonan tetap pada angka 100%. Pada tahun 2022 (cut-off data) persentase penyelesaian permohonan juga tetap memenuhi 100%. Angka tersebut menandakan bahwa DJP tidak menurunkan standard kinerja dan produktivitas pegawai meski sedang berada dalam situasi pembatasan jam kerja yang disebabkan oleh Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sebagai penanganan atas pandemi Covid-19. Namun angka-angka tersebut baru menggambarkan variabel pertama dalam penelitian ini.

Tabel 3. Perbandingan Kuantitas Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak sebelum Transformasi Layanan Digital

| No. | Variabel | Kuantitas Per Tahun | | |
|-----|---|---------------------|-------|-------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1. | Kuantitas Penyelesaian Permohonan Tepat Waktu | 7.407 | 8.793 | 9.345 |

Sumber: Olah data 2023

Angka persentase yang tertera dalam tabel sebelumnya akan bermakna apabila disertai dengan data kuantitas penyelesaian permohonan Wajib Pajak. Kuantitas Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak ini digunakan sebagai basis pengukuran tingkat produktivitas pegawai secara objektif dan real-time. Berdasarkan sajian rekap data tersebut di atas, terlihat bahwa pada tahun 2018, KPP Pratama Jakarta Cakung mampu menyelesaikan sejumlah 7.407 permohonan.

Pada tahun 2019 diketahui bahwa terdapat peningkatan penyelesaian permohonan Wajib Pajak menjadi 8.793 permohonan. Hingga tahun 2020, ketika pandemi Covid melanda dan direspon oleh DJP dengan menerapkan transformasi digital secara komprehensif berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 4 tahun 2020, jumlah penyelesaian permohonan naik menjadi 9.345 permohonan.

Tabel 4. Perbandingan Kuantitas Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak Setelah Transformasi Layanan Digital

| No. | Variabel | Kuantitas Per Tahun | |
|-----|---|---------------------|--------|
| | | 2021 | 2022 |
| 1. | Kuantitas Penyelesaian Permohonan Tepat Waktu | 22.975 | 28.541 |

Lonjakan besar terhadap penyelesaian permohonan Wajib Pajak baru terjadi pada tahun 2021 dimana terdapat 22.975 permohonan. Pada tahun 2022, kembali terjadi lonjakan jumlah penyelesaian permohonan Wajib Pajak menjadi 28.541 permohonan. Hal ini disebabkan karena 9 peraturannya secara efektif baru berlaku pada pertengahan tahun 2020 dan berada di tengah kondisi pembatasan kegiatan masyarakat membuat proses sosialisasinya tidak cukup masif dan juga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa telah dilakukan transformasi layanan digital perpajakan secara menyeluruh.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Indikator Sebelum dan Sesudah Transformasi Layanan Digital Perpajakan

| No. | Variabel | Tahun | | | | |
|-----|--|-------|-------|-------|--------|--------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2023 |
| 1 | Persentase Penyelesaian Permohonan Tepat Waktu | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2 | Kuantitas Penyelesaian Permohonan Tepat Waktu | 7.407 | 8.793 | 9.345 | 22.975 | 28.541 |
| 3 | Selisih Kenaikan Penyelesaian Permohonan Tepat Waktu | - | 1.386 | 552 | 13.630 | 5.566 |
| 4 | Rasio Kenaikan Penyelesaian Permohonan Tepat Waktu | - | 1,18x | 1,06x | 2,45x | 1,24x |

Dari hasil perhitungan dan analisis tersebut dapat diketahui bahwa secara konsisten terjadi peningkatan penyelesaian permohonan tepat waktu sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2022.

Terdapat lonjakan rasio dan selisih kenaikan penyelesaian permohonan yang sangat tinggi dan signifikan pada tahun 2021 yaitu sebesar 2,45 kali lipat daripada tahun-tahun sebelumnya. Hal ini terjadi setelah dilakukan implementasi Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 4 tahun 2020. Meskipun aturan tersebut berlaku secara efektif pada 01 April 2020, namun dengan adanya kebijakan pemerintah berupa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di masa pandemi Covid-19 menyebabkan hambatan pada segi sosialisasi sehingga Wajib Pajak butuh beberapa waktu untuk menyesuaikan diri dalam peralihan menuju layanan digital. Hal ini juga berimbas pada selisih kenaikan penyelesaian permohonan pada tahun 2020 yang paling kecil sebesar 552 permohonan karena secara internal organisasi juga dibutuhkan alokasi ulang terhadap sumber daya pendukung digitalisasi. Meskipun demikian, hal tersebut tidak menghalangi antusiasme Wajib Pajak untuk mendapatkan layanan secara digital. Hasil dari transformasi layanan digital perpajakan ini akhirnya mulai terlihat jelas pada 10 tahun 2021 dan seterusnya dimana terdapat peningkatan signifikan terhadap tingkat produktivitas pegawai KPP Pratama Jakarta Cakung.

Sepanjang tahun 2018 hingga 2020, penyelesaian permohonan atas layanan kepada Wajib Pajak tidak pernah menyentuh angka 10.000. Sementara itu sepanjang tahun 2021 hingga 2022 jumlah penyelesaian permohonannya selalu konsisten di atas 20.000. Dapat dikatakan bahwa transformasi layanan digital memberi dampak sangat signifikan terhadap peningkatan produktivitas pegawai.

Meskipun rasio kenaikan penyelesaian permohonan layanan pada tahun 2022 tidak sebesar kenaikan pada tahun 2021 (1,24x berbanding 1,18x) dan hampir menyamai rasio pada tahun 2019, namun secara kuantitas peningkatan dapat dikatakan cukup tinggi (5.566 berbanding 1.386).

Hasil penelitian ini secara umum mengarah pada suatu kesimpulan bahwa transformasi layanan digital secara komprehensif memberikan dampak positif dan sangat signifikan terhadap peningkatan produktivitas pegawai. Sebagai unsur kinerja paling mendasar, tingkat produktivitas pegawai KPP Pratama Jakarta Cakung sangat terbantu oleh perubahan (transformasi) layanan digital yang kini dapat diakses oleh seluruh Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dari konsistensi persentase penyelesaian permohonan tepat waktu di angka 100% setiap tahunnya. Adanya peningkatan sangat tinggi sebesar 2,45x dari permohonan layanan digital dari Wajib Pajak pada tahun 2021 namun permohonan layanan digital dari Wajib Pajak dapat diselesaikan tepat waktu seluruhnya meskipun terdapat faktor kebijakan PPKM yang mengurangi batasan jam kerja membuktikan dengan jelas bahwa layanan digital tidak hanya memberi kemudahan pada Wajib Pajak namun juga berperan dalam meningkatkan produktivitas pegawai.

Temuan dalam penelitian ini didukung kuat oleh beberapa hasil studi Wike Pertiwi dan Fika Nurhikmah (2018) dalam penelitian studi kasus di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Cabang Majalengka yang berjudul Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan menghasilkan suatu kesimpulan bahwa pengaruh antara variabel sistem digitalisasi terhadap kinerja karyawan sebanyak 81,7% adapun sisanya 18,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Digitalisasi membuat beberapa pekerjaan di tempat tersebut menjadi lebih mudah dan ringan dalam penyelesaiannya seperti data collection dan pembayaran angsuran. Penelitian lain yang mendukung hasil dari penelitian ini oleh Ary Ferdian dan Annisaa Rahmawati (2019) dengan judul Pengaruh Budaya Digital Terhadap Kinerja Karyawan Di Yayasan Pendidikan Telkom (Studi Kasus Kantor Badan Pelaksana Kegiatan YPT) menemukan bahwa budaya digital berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Yayasan Pendidikan Telkom. Lebih rinci, penelitian tersebut menyatakan bahwa hubungan antara budaya digital dengan kinerja pegawai sebesar 0,395 mengandung arti bahwa pengaruh budaya digital terhadap kinerja pegawai di dalam penelitian ini adalah sebesar 39,5%. Tidak sebesar nilai faktor dari hasil penelitian sebelumnya namun masih tergolong signifikan. Pengaruh tersebut juga didukung oleh penerapan budaya digital yang cukup tinggi dalam organisasi sebesar 85%.

Pendapat yang sedikit berbeda namun tetap menguatkan hasil penelitian ini disampaikan oleh Moh. Farel Shidqi, et.al., (2023) dengan penelitiannya yang berjudul Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang). Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa digitalisasi sistem perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai namun kepuasan kerja berperan memediasi pengaruh digitalisasi sistem perusahaan terhadap kinerja pegawai. Dalam artian lain, digitalisasi mampu menjadi katalis positif dalam menaikkan kepuasan kerja karyawan sehingga proses transformasi digital di perusahaan dapat berlangsung dengan lebih mulus.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, hasil studi lainnya yang terkait dan analisis data yang telah dilakukan mulai dari persentase penyelesaian permohonan tepat waktu; kuantitas penyelesaian permohonan tepat waktu; dan perhitungan rasio kenaikan jumlah penyelesaian permohonan tepat waktu, dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa transformasi layanan digital yang dilaksanakan DJP secara komprehensif melalui implementasi e-registration yang dapat diakses oleh seluruh Wajib Pajak memberikan dampak positif dan sangat signifikan terhadap peningkatan produktivitas pegawai khususnya di KPP Pratama Jakarta Cakung dalam menyelesaikan permohonan dari Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan penyelesaian permohonan tepat waktu yang selalu berada di angka 100% dan terdapat peningkatan produktivitas hingga sebesar 2,45 kali lipat atas penyelesaian permohonan layanan dari Wajib Pajak.

Ditambah dengan diberlakukannya PPKM selama beberapa waktu menjadi semacam katalis atas transformasi layanan digital dipandang sebagai suatu keniscayaan agar DJP dapat terus memberikan layanan perpajakan terbaik kepada Wajib Pajak.

Oleh karena itu dapat peneliti sampaikan harapan dan saran kepada pihak manajemen untuk dapat mengoptimalkan dan menjaga budaya kerja yang sudah ada. Hal tersebut dimaksudkan agar pembenahan dan penyempurnaan layanan digital di masa mendatang dapat berlangsung secara mulus sehingga tetap mampu menjadi pendukung utama dalam meningkatkan produktivitas pegawai.

REFERENCES/DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. M. Ma'ruf dan Hakim, B.R. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Aslichati, Lilik. H.I., Prasetyo, B., dan Irawan, P. (2021). *Metode Penelitian Sosial (Edisi Kesatu)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Dessler, G. (2017). *Human Resources Management 15th Ed. In Fortune (15th ed.)*. Pearson Education
- Dewi, Desilia Purnama, & Harjoyo. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pamulang: UNPAM Press.
- Ferdian, A., dan Rahmawati, A. (2019). Pengaruh Budaya Digital Terhadap Kinerja Karyawan Di Yayasan Pendidikan Telkom (Studi Kasus Kantor Badan Pelaksana Kegiatan YPT). *Journal of Management and Business Review*, 16 (2), 129 – 148.
- Gobble, Maryanne M. (2018). *Digital Strategy and Digital Transformation*. *Research Technology Management*, 0(0), doi:10.1080/08956308.2018.1495969, 0-1. Microsoft. (2017). *Digital Culture: Your Competitive Advantage*. Irlandia: Microsoft, 3-5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. <https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/169716971>.
- Pertiwi, Wike dan Nurhikmah, F. (2018). Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Seminar Nasional Multidisiplin 2018*. September, 187-191
- Shidqi, Mochammad Farrel dkk. (2023). Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6-7. Silaen, Novia Ruth dkk. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta