

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan penelitian yang ada dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul belum sepenuhnya melaksanakan unsur pengendalian internal pada Sistem Pengendalian Internal Pemerintah. Unsur pengendalian internal yang belum terlaksana dengan baik yaitu pada kegiatan pengendalian. Dengan adanya kekurangan pada komponen tersebut serta pertimbangan banyaknya permohonan dari Wajib Pajak terkait pembuatan dan pengiriman kartu NPWP, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul perlu melakukan evaluasi pada unsur kegiatan pengendalian. Maka dari itu evaluasi yang harus dilakukan pada unsur kegiatan pengendalian bisa dengan riviui atas kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul pada saat kegiatan operasional pembuatan dan pengiriman kartu NPWP yang dibuat secara online, melakukan pengembangan rencana yang komprehensif untuk mengatasi kejadian yang tidak terduga yang dapat merugikan Wajib Pajak, dan melakukan pengujian berkala terkait dengan kejadian tidak terduga yang dapat merugikan Wajib Pajak dan melakukan penyesuaian jika itu diperlukan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penyebab utama tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online adalah ketidaklengkapan alamat dan nomor telepon yang sulit dihubungi, sehingga Pos

Indonesia kesulitan menemukan alamat Wajib Pajak. Hal ini disebabkan oleh Wajib Pajak yang memberikan data tidak lengkap, membuat pengiriman tidak berhasil dan kartu kembali ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Peneliti menyarankan Kantor Pajak untuk melakukan verifikasi ulang alamat dan nomor telepon Wajib Pajak. Verifikasi nomor telepon dapat dilakukan dengan mengirim kode OTP melalui SMS atau panggilan suara. Verifikasi alamat bisa dilakukan dengan mencocokkan data KTP dan menambahkan fitur geolokasi untuk menentukan titik koordinat tempat tinggal Wajib Pajak, yang dapat diakses oleh Pos Indonesia.

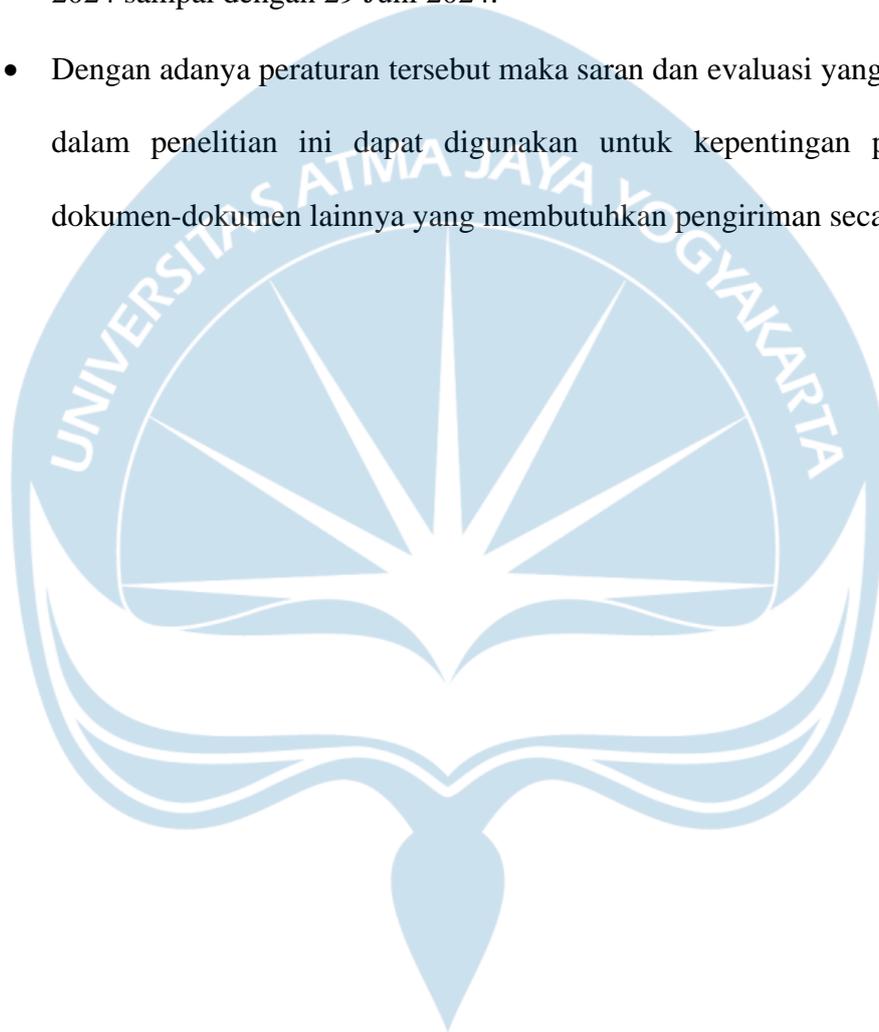
Selain itu, perlu evaluasi rutin untuk meningkatkan kerja sama antara pihak pengirim dan Wajib Pajak. Diharapkan adanya komunikasi lebih baik jika alamat tidak ditemukan. Kantor Pajak Pratama Bantul juga disarankan untuk meningkatkan sosialisasi NPWP digital agar masyarakat memahami bahwa NPWP digital memiliki fungsi yang sama dengan kartu fisik. Ini dapat mengurangi biaya operasional pencetakan dan pengiriman kartu, serta meningkatkan efisiensi, disatu sisi Wajib Pajak dapat memahami kegunaan kartu NPWP dan NPWP digital sama.

5.3 Keterbatasan Penelitian

- Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 136 Tahun 2023 tentang Perubahan atas PMK Nomor 112/PMK.03/2022 tentang NPWP Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak Instansi Pemerintah,

menjelaskan bahwa per Juli tahun 2024 NPWP sepenuhnya akan diganti dengan NIK.

- Penelitian ini telah diselesaikan oleh peneliti dalam kurun waktu 1 Maret 2024 sampai dengan 29 Juni 2024.
- Dengan adanya peraturan tersebut maka saran dan evaluasi yang dilakukan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk kepentingan pengiriman dokumen-dokumen lainnya yang membutuhkan pengiriman secara fisik.



Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir Media Press.
- Adrian Sutedi, S. H. , M. H. (2011). *Hukum Pajak* (Tarmizi, Ed.; Vol. 1). Sinar Grafika Offset.
- Alfansyur, & Mariyani. (2020). *Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial*. Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah
- Ayu Apriyanti. (2019). *Evaluation Of Accounting Sales Accounting Information Systems Ayu Aprianty*.
- Creswell, J. (2016). *Research in Education: Design, Conduct and Evaluation of Quantitative and Qualitative Research*. Athens.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Profil Kantor Pelayanan Pajak Bantul*.
<https://sites.google.com/view/pajakbantul/profil?authuser=0>.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2004). *Struktur Organisasi*.
<https://pajak.go.id/id/struktur-organisasi>
- Farihah, R., Halim, Moh., & Nastiti, A. S. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Pemberian Kredit. *Budgeting : Journal of Business, Management and Accounting*, 2(2), 484–498. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v2i2.1746>

- Fulgentius Angger Yudha. (2023). *Evaluasi Sistem Standart Operasional Procedure Siklus Pengeluaran Pada Perusahaan Treepark Apartment & Service Karawang*.
- Hasti, A. dan C. L. M. C. A. (2018). Evaluasi Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Pada PT Sekawan Mujur Sejahtera Makassar. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*.
- Kilkenny, M. F., & Robinson, K. M. (2018). Data quality: “Garbage in – garbage out.” In *Health Information Management Journal* (Vol. 47, Issue 3, pp. 103–105). SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.1177/1833358318774357>
- Mulyadi. (2018a). *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat.
- Mulyadi. (2018b). *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat.
- P2EB UGM. (2022). Modul Kursus Brevet Pajak A&B. *P2EB UGM*.
- Prof. Indra Bastian, Ph.D. (2012). *Lingkungan Akuntansi Sektor Publik*. PSAP.
- Qutsiyah, I., Halim, M., Mirwan, R., Program, F. E., Universitas, S. A., & Jember, M. (2019). Jurnal Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Pada Dira Supermarket (Dira Shopping Center) Ambulu. *International Journal of Social Science and Business*, 3(1), 1–10. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/index>
- Romney, M. B. and P. J. S. (2020). *Accounting Information Systems, Global Edition*. Pearson International Content.

Schindler, P. (2021). *Business Research Methods. Available from: VitalSource Bookshelf, (14th Edition)*. McGraw-Hill Higher Education (International).

Sigit, H. (2018). Terampil pajak penghasilan. *Terampil pajak penghasilan* (Purindraswari, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Andi Offset.

Peraturan Perundang-Undangan

Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Pasal 1 Nomor 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 136 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 112/Pmk.03/2022 Tentang Nomor Pokok Wajib Pajak Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan, Dan Wajib Pajak Instansi Pemerintah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem
Pengendalian Intern Pemerintah.



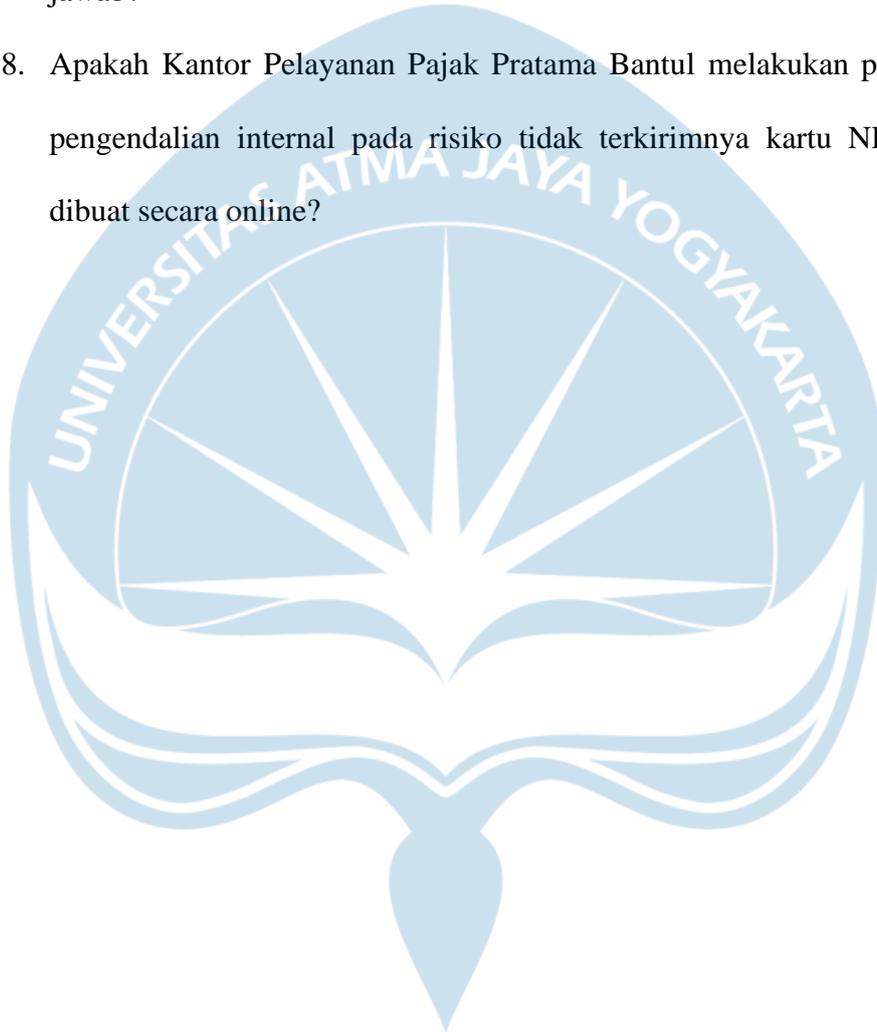
Lampiran

Lampiran 1

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul sudah menciptakan lingkungan pengendalian yang dapat membuat lingkungan kerja yang kondusif?
2. Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul telah menetapkan tujuan pembuatan kartu NPWP yang dibuat secara online dan memahami tujuan tersebut untuk mendukung misi organisasi?
3. Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul sudah mengidentifikasi suatu peristiwa yang ada diluar maupun dalam yang menyebabkan tidak terkirimnya kartu NPWP?
4. Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul telah menganalisis dan menilai risiko dari kegiatan operasional pembuatan dan pengiriman kartu NPWP yang dibuat secara online dan apakah sudah mempertimbangkan dampaknya?
5. Bagaimana respon risiko yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul untuk meminimalisir tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online oleh Wajib Pajak?
6. Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul terdapat kebijakan kegiatan pengendalian terkait dengan risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online?

7. Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul tujuan pembuatan dan pengiriman kartu NPWP yang dibuat secara online dapat diidentifikasi, ditangkap, dan dikomunikasikan kepada petugas yang diberi tanggung jawab?
8. Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul melakukan pemantauan pengendalian internal pada risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online?



Lampiran 2

Transkrip Wawancara

Nama Informan : Ibu Evi (Kepala Bagian Bidang Pelayanan)

Hari, Tanggal : Kamis, 6 Juni 2024

Waktu : 08.00 WIB

Keterangan : P (Pewawancara)
I1 (Informan pertama)

No	Keterangan	Text
1	P	Perkenalkan terlebih dahulu Ibu Evi, nama saya Ageng Giwang Katon dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta, ingin mewawancarai Ibu terkait pengendalian internal yang ada di KPP Bantul, terutama pada pengendalian internal pada kegiatan operasional pembuatan dan pengiriman kartu NPWP yang dibuat secara online. Baik untuk pertanyaan yang pertama Ibu, di KPP Bantul itu sendiri, apakah sudah menciptakan lingkungan pengendalian yang dapat membuat lingkungan kerja yang kondusif?

2	II	<p>Jadi disini kami dalam melaksanakan tugas selalu mengedepankan yang namanya efisensi serta efektifitas, dan saya selaku Kepala Bagian dari Seksi Pelayanan juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan semua tugas yang diberikan sudah selesai dan sesuai dengan yang namanya kebijakan yang sudah ditentukan sebelumnya. Jadi pelaksanaan tugas disini sudah dilakukan sesuai dengan kebijakan yang sudah ditentukan sebelumnya, sehingga lingkungan internal kerja yang kondusif dapat tercipta di KPP Bantul ini.</p>
3	P	<p>Baik ibu, untuk KPP Bantul sendiri apakah telah menetapkan tujuan pembuatan kartu fisik NPWP yang dibuat secara online dan memahami tujuan tersebut dibuat untuk mendukung misi dari organisasi?</p>

4	II	<p>Ya tentunya sudah Mas, jadi tujuan utama NPWP itu sebagai nomor identitas WP untuk melaksanakan administrasi pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Maka ditetapkan bahwa WP dapat memiliki NPWP yang bisa diajukan secara elektronik maupun tertulis. Jadi NPWP ini diterbitkan paling lambat satu hari kerja setelah BPE itu diterbitkan dan NPWP tersebut disampaikan juga ke email dari WP yang mendaftar. Dengan adanya kemudahan pengajuan pembuatan NPWP bisa diajukan secara elektronik maupun tertulis sejalan dengan misi KPP untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan WP, nah WP ini akan menerima dokumen berupa kartu NPWP, SKT, EFIN.</p>
5	P	<p>Jadi sudah ada penetapan tujuan ya Bu untuk mendukung misi dari KPP sendiri?</p>
6	II	<p>Sudah Mas, kami KPP Pratama Bantul dalam melaksanakan tugasnya terutama pembuatan serta pengiriman kartu NPWP yang dibuat elektronik sudah sesuai dengan petunjuk teknis pelaksanaan NPWP yang sudah diatur pada peraturan petunjuk teknis pelaksanaan administrasi NPWP.</p>

7	P	Baik Bu, pertanyaan selanjutnya untuk KPP Bantul sendiri itu apakah sudah mengidentifikasi suatu peristiwa yang ada di luar maupun dalam yang bisa menyebabkan tidak terkirimnya kartu NPWP?
8	II	Jadi pada dasarnya pengiriman dokumen kartu fisik NPWP itu dikirimkan ke alamat terdaftar, lalu risiko nggak kekirimnya dokumen itu udah diketahui. Mengingat Wajib Pajak belum tentu nulis alamatnya secara rinci sehingga pas kurir mencari alamatnya itu nggak ditemukan atau nama WP tidak dikenali oleh pihak lain.
9	P	Jadi dengan adanya risiko tidak terkirimnya risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online itu apakah KPP Pratama Bantul itu menganalisis dan menilai risiko dari kegiatan pembuatan dan pengiriman kartu NPWP yang dibuat secara online dan apakah sudah mempertimbangkan dampaknya?
10	II	Sebenarnya gini Mas ketidak kirimkannya kartu NPWP itu tidak akan mengganggu dengan adanya proses kewajiban WP dalam melaksanakan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan mereka, karena sebelumnya mereka sudah menerima NPWP melalui

		<p>email, sehingga atas tidak keterkirimnya kartu NPWP tidak menimbulkan dampak yang berarti bagi KPP Pratama Bantul sendiri.</p>
11	P	<p>Untuk pertanyaan selanjutnya, Bagaimana respon risiko yang dilakukan oleh KPP Pratama Bantul untuk meminimalisir tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online oleh WP?</p>
12	I1	<p>Untuk respon risiko tidak terkirimnya kartu NPWP tersebut kami akan tetap terus mengikuti keputusan dari Direktorat Jendral Pajak sendiri, selama belum terdapat keputusan terkait dengan risiko tidak terkirimnya kartu NPWP kami tetap mengirimkannya sesuai ketentuan yang sudah berlaku, seperti yang tertuang pada PER nomor 4 Pajak tahun 2020.</p>
13	P	<p>KPP Pratama Bantul sendiri apakah terdapat kebijakan kegiatan pengendalian terkait dengan risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online?</p>

14	I1	<p>Seperti yang saya katakan tadi bahwa kartu NPWP tidak memiliki dampak risiko yang tidak berarti karena WP masih bisa mengakses e-NPWP maka kebijakan kegiatan pengendalian terkait dengan risiko tersebut tidak dilakukan pada pelaksanaan tugasnya. Untuk solusinya yang bisa dilakukan KPP sendiri adalah, jika terdapat WP yang belum menerima kartu NPWP bisa melakukan permohonan cetak ulang ke Kantor KPP terdekat dimanapun.</p>
15	P	<p>Untuk informasi dan komunikasinya sendiri, Apakah KPP Pratama Bantul sendiri terkait dengan tujuan pembuatan dan pengiriman kartu NPWP yang dibuat secara online dapat diidentifikasi, ditangkap, dan dikomunikasikan kepada petugas yang diberi tanggung jawab?</p>
16	I3	<p>Dalam komunikasi dan informasi yang disampaikan kepada petugas yang diberikan tanggung jawab, saya rasa sudah berjalan dengan baik. Dalam pembuatan dan pengiriman NPWP online mungkin yang menjadi kendala adalah informasi yang tidak detail seperti nomor hp maupun alamat WP, jadi petugas jadi sulit untuk menyelesaikan tugas tersebut.</p>

17	P	Apakah KPP Pratama Bantul sendiri melakukan pemantauan pengendalian internal pada risiko tidak terkirimnya kartu NPWP?
18	II	Ya dikarenakan tidak terkirimnya kartu fisik NPWP itu tidak akan mengganggu proses kewajiban WP dalam melaksanakan hak dan pemenuhan perpajakan sehingga ketidak terkirimnya kartu fisik NPWP nggak menimbulkan dampak yang begitu berarti bagi KPP Pratama Bantul sehingga pemantauan pengendalian internal tidak diterapkan pada risiko ini. Pelaksanaannya hanya direkap berkas yang kembali pos dan berkas disimpan di tempat tertentu dan nggak ada evaluasi.

Lampiran 3

Transkrip Wawancara

Nama Informan : Pak Rere (Staff penganggung jawab pembuatan dan pengiriman kartu NPWP)

Hari, Tanggal : Kamis, 6 Juni 2024

Waktu : 09.30 WIB

Keterangan : P (Pewawancara)

I2 (Informan kedua)

No	Keterangan	Text
1	P	Selamat pagi Mas Rere, perkenalkan lagi nama saya Ageng Giwang Katon dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta, jadi disini saya ingin mewawancarai Mas Rere sebagai staff yang bertanggung jawab sebagai pembuat dan pengirim kartu NPWP yang dibuat secara online, jadi wawancara ini mengenai pengendalian internal KPP Pratama Bantul Mas. Langsung saja untuk pertanyaan yang pertama, menurut Mas Rere KPP Pratama Bantul sendiri apakah sudah menciptakan lingkungan pengendalian yang dapat membuat lingkungan kerja yang kondusif?

2	I2	<p>Menurut saya sendiri KPP Pratama Bantul sudah melakukan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, ya ini mungkin dikarenakan rekan kerja yang bisa diajak komunikasi jadi lebih bisa untuk bekerja sama, selain itu pimpinan kami sendiri yang dapat menerapkan sistem pengawasan yang menurut saya cukup baik lah, sehingga kami sebagai pegawai dapat melaksanakan tanggung jawab kami.</p>
3	P	<p>Selanjutnya Mas, KPP Pratama Bantul sendiri itu apakah telah menetapkan tujuan pembuatan kartu fisik NPWP yang dibuat secara online serta memahami kalau tujuan tersebut dibuat untuk mendukung misi dari organisasi?</p>
4	I2	<p>Sekarangkan sudah masuk era digital jadi NPWP fisik itu, jadi menurut saya NPWP fisik dapat tergantikan dengan digital. Selain itu kami juga sedang melakukan pepadanan NIK dan NPWP jadi nanti NIK bisa dijadikan NPWP. E-NPWP juga dapat dikases di DJP online sehingga dapat mempermudah Wajib Pajak melakukan kegiatan perpajakan.</p>
5	P	<p>Dalam mengidentifikasi risiko apakah KPP Pratama Bantul sendiri sudah mengidentifikasi peristiwa yang</p>

		ada di luar maupun dalam yang bisa menyebabkan tidak terkirimnya kartu NPWP?
6	I2	Jadi kami sudah mengidentifikasi risiko itu, untuk peristiwa yang sering terjadi adalah tidak lengkapnya nomor telepon serta alamat yang dicantumkan sama Wajib Pajak. Jadi kalo ada kayak gini kami meyakini kalo kartu NPWP tersebut kemungkinan 60% akan kembali. Jadi seringkali kami harus membuat email atau menelfon ke WP untuk memberitahu kalo bisa menggunakan NPWP online dengan cara membuka DJP online dan memintai EFIN untuk mengaktifkannya.
7	P	Jadi untuk risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online apakah KPP Pratama Bantul itu menganalisis dan menilai risiko dari kegiatan pembuatan dan pengiriman kartu NPWP yang dibuat secara online dan apakah sudah dipertimbangkan dampaknya?
8	I2	Seperti yang sudah saya katakan tadi ya bahwa WP itu sudah bisa menggunakan NPWP digital yang bisa dibuka DJP online dan kegunaannya sama dengan kartu fisik NPWP nya. Jadi dampak yang ditimbulkan bagi KPP sendiri tidak begitu besar karena pada

		<p>dasarnya WP sudah bisa menggunakan e-NPWP dan menyadari lambat laun kartu fisik NPWP bisa tergantikan.</p>
9	P	<p>Untuk respon risikonya KPP Pratama Bantul sendiri untuk meminimalisir tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online oleh WP bagaimana ya Mas?</p>
10	I2	<p>Jadi mungkin ada yang miss dari kami ya karena sekali kirimkan banyak kadang mencapai ratusan dalam sehari jadi kembalinya itu 30% NPWP akan kembali, jadi kita kadang akan menghubungi WP by email atau by WA. Terkadang juga banyak WP yang menanyakan kartu NPWP nya kok belum terkirim jadi kami langsung berikan.</p>
11	P	<p>Jadi untuk saat ini pembuatan dan pengiriman terus berlangsung ya Mas sesuai dengan kebijakan yang ada?</p>
12	I2	<p>Jadi untuk saat ini kami tetap menaati kebijakan untuk mengirimkan kartu NPWP, mungkin kedepannya kami tidak akan mengirimkan kartu NPWP karena ada NPWP elektronik, jadi NPWP elektronik dapat mengurangi cost juga, terutama cost</p>

		cetak kartu dan pengiriman. Kan lumayan ya biaya yang dikeluarkan setiap hari harus mencetak dan mengirimkan ratusan kartu.
13	P	Oiya Mas untuk kerja sama dengan POS Indonesia apakah terdapat masalah dalam pengiriman?
14	I2	Jadi gini, kami juga sempat protes kenapa banyak yang tidak ke kirim, jadi kami meminta pihak POS untuk juga ikut menelfon pemiliki. Jadi ketika WP menuliskan alamat sesuai KTP dan terkadang tidak ada nomor rumahnya kan, jadi kami meminta untuk pihak POS ikut serta ikut menelfon juga ketika alamat rumah tidak ketemu, jadi tidak serta merta kalo alamat tidak ditemukan yaudah kembalikan saja. Jadi kita bayar kayak ga berguna. Selain itu, ketika kartu NPWP tetap kembali dan ternyata nomornya itu aktif bisa kami hubungi jadi kami akan kembalikan lagi ke POS untuk dikirimkan ulang.
15	P	Ketika POS mengirim dan tidak ketemu sama orangnya, berarti POSnya itu tidak menelfon WP ya?
16	I2	Awalnya itu tidak menelfon, ketika mereka mengatakan kalo alamat tidak ditemukan. Mereka menganggap tugas mereka sudah selesai.

17	P	Kebijakan kegiatan pengendalian internal pada KPP Pratama Bantul apakah terdapat kebijakan kegiatan pengendalian internal terkait dengan risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online?
18	I2	Untuk kebijakan atau peraturan kegiatan pengendalian internal itu kayaknya ga ada, mungkin hanya sebatas SOP kalau tidak salah. Itu pun kami cuma approve, melakukan penelitian, terus dikirim. Kita dulu melakukan diskusi kepada pihak POS, jadi POS itu ada yang Namanya KIBANA POS, jadi disitu kita bisa melacak surat yang dikirim melalui POS.
19	P	Selanjutnya Mas, untuk informasi dan komunikasi apakah KPP Pratama Bantul sendiri terkait dengan tujuan pembuatan dan pengiriman kartu NPWP yang dibuat secara online dapat diidentifikasi, ditangkap, dan dikomunikasikan kepada petugas yang diberi tanggung jawab?
20	I2	Semua orang yang diberikan tanggung jawab terkait dengan tugasnya seharusnya sudah paham terkait dengan informasi yang diberikan dan komunikasi yang dilakukan

21	P	<p>Untuk pemantauan pengendalian apakah KPP Prata Bantul sendiri melakukan pemantauan pengendalian internal pada risiko tidak terkirimnya kartu NPWP?</p>
22	I2	<p>Untuk saya sendiri terkadang saya pantau, karena kalau kembali ke kantor kan istilahnya itu dokumen pentingnya WP kan jadi kita harus evaluasi dan dipantau supaya tidak kembali lagi ke kantor, untuk solusinya apa terkadang kita perhatikan. Jadi ada motto Kementerian Keuangan sila ke lima adalah kesempurnaan, jadi kita harus membenahi apa yang kurang. Kalo saya melakukan evaluasi terkadang 3 bulan sekali.</p>

Lampiran 4

Output Kode Transkrip Wawancara Informan Pertama

<i>Category</i>	<i>Code</i>	<i>Text</i>	<i>Words</i>
Lingkungan Pengendalian	LP,I1,NJ1	Jadi disini kami dalam melaksanakan tugas selalu mengedepankan yang namanya efisensi serta efektifitas, dan saya selaku Kepala Bagian dari Seksi Pelayanan juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan semua tugas yang diberikan sudah selesai dan sesuai dengan yang namanya kebijakan yang sudah ditentukan sebelumnya. Jadi pelaksanaan tugas disini sudah dilakukan sesuai dengan kebijakan yang sudah ditentukan sebelumnya, sehingga lingkungan internal kerja yang kondusif dapat tercipta di KPP Bantul ini.	68
Lingkungan Pengendalian	LP,I1,NJ2	Ya tentunya sudah Mas, jadi tujuan utama NPWP itu sebagai nomor identitas WP untuk melaksanakan administrasi pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Maka ditetapkan bahwa WP dapat memiliki NPWP yang bisa diajukan	91

		<p>secara elektronik maupun tertulis. Jadi NPWP ini diterbitkan paling lambat satu hari kerja setelah BPE itu diterbitkan dan NPWP tersebut disampaikan juga ke email dari WP yang mendaftar. Dengan adanya kemudahan pengajuan pembuatan NPWP bisa diajukan secara elektronik maupun tertulis sejalan dengan misi KPP untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan WP, nah WP ini akan menerima dokumen berupa kartu NPWP, SKT, EFIN.</p>	
Lingkungan Pengendalian	LP,I1,NJ3	<p>Sudah Mas, kami KPP Pratama Bantul dalam melaksanakan tugasnya terutama pembuatan serta pengiriman kartu NPWP yang dibuat elektronik sudah sesuai dengan petunjuk teknis pelaksanaan NPWP yang sudah diatur pada peraturan petunjuk teknis pelaksanaan administrasi NPWP.</p>	35
Penilaian Risiko	PR,I1,NJ4	<p>Jadi pada dasarnya pengiriman dokumen kartu fisik NPWP itu dikirimkan ke alamat terdaftar, lalu risiko nggak</p>	46

		<p>kekirimnya dokumen itu udah diketahui.</p> <p>Mengingat Wajib Pajak belum tentu nulis alamatnya secara rinci sehingga pas kurir mencari alamatnya itu nggak ditemukan atau nama WP tidak dikenali oleh pihak lain.</p>	
<p>Penilaian Risiko</p>	<p>PR,I1,NJ5</p>	<p>Sebenarnya gini Mas ketidak kirimkannya kartu NPWP itu tidak akan mengganggu dengan adanya proses kewajiban WP dalam melaksanakan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan mereka, karena sebelumnya mereka sudah menerima NPWP melalui email, sehingga atas tidak keterkirimnya kartu NPWP tidak menimbulkan dampak yang berarti bagi KPP Pratama Bantul sendiri.</p>	<p>48</p>
<p>Penilaian Risiko</p>	<p>PR,I1,NJ6</p>	<p>Untuk respon risiko tidak terkirimnya kartu NPWP tersebut kami akan tetap terus mengikuti keputusan dari Direktorat Jenderal Pajak sendiri, selama belum terdapat keputusan terkait dengan risiko tidak terkirimnya kartu NPWP kami tetap mengirimkannya sesuai ketentuan yang</p>	<p>48</p>

		sudah berlaku, seperti yang tertuang pada PER nomor 4 Pajak tahun 2020.	
Kegiatan Pengendalian	KP,I1,NJ7	Seperti yang saya katakan tadi bahwa kartu NPWP tidak memiliki dampak risiko yang tidak berarti karena WP masih bisa mengakses e-NPWP maka kebijakan kegiatan pengendalian terkait dengan risiko tersebut tidak dilakukan pada pelaksanaan tugasnya. Untuk solusinya yang bisa dilakukan KPP sendiri adalah, jika terdapat WP yang belum menerima kartu NPWP bisa melakukan permohonan cetak ulang ke Kantor KPP terdekat dimanapun.	61
Informasi dan Komunikasi	IK,I1,NJ8	Dalam komunikasi dan informasi yang disampaikan kepada petugas yang diberikan tanggung jawab, saya rasa sudah berjalan dengan baik. Dalam pembuatan dan pengiriman NPWP online mungkin yang menjadi kendala adalah informasi yang tidak detail seperti nomor	47

		hp maupun alamat WP, jadi petugas jadi sulit untuk menyelesaikan tugas tersebut.	
Pemantauan Pengendalian Internal	PPI,I1,NJ9	Ya dikarenakan tidak terkirimnya kartu fisik NPWP itu tidak akan mengganggu proses kewajiban WP dalam melaksanakan hak dan pemenuhan perpajakan sehingga ketidak terkirimnya kartu fisik NPWP nggak menimbulkan dampak yang begitu berarti bagi KPP Pratama Bantul sehingga pemantauan pengendalian internal tidak diterapkan pada risiko ini. Pelaksanaannya hanya direkap berkas yang kembali pos dan berkas disimpan di tempat tertentu dan nggak ada evaluasi.	62

Lampiran 4

Output Kode Transkrip Wawancara Informan Kedua

<i>Category</i>	<i>Code</i>	<i>Text</i>	<i>Words</i>
Lingkungan Pengendalian	LP,I2,NJ1	Menurut saya sendiri KPP Pratama Bantul sudah melakukan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, ya ini mungkin dikarenakan rekan kerja yang bisa diajak komunikasi jadi lebih bisa untuk bekerja sama, selain itu pimpinan kami sendiri yang dapat menerapkan sistem pengawasan yang menurut saya cukup baik lah, sehingga kami sebagai pegawai dapat melaksanakan tanggung jawab kami.	54
Lingkungan Pengendalian	LP,I2,NJ2	Sekarang sudah masuk era digital jadi NPWP fisik itu, jadi menurut saya NPWP fisik dapat tergantikan dengan digital. Selain itu kami juga sedang melakukan pepadanan NIK dan NPWP jadi nanti NIK bisa dijadikan NPWP. E-NPWP juga dapat dikases di DJP online sehingga dapat mempermudah Wajib Pajak melakukan kegiatan perpajakan.	50

<p>Penilaian Risiko</p>	<p>PR,I2,NJ3</p>	<p>Jadi kami sudah mengidentifikasi risiko itu, untuk peristiwa yang sering terjadi adalah tidak lengkapnya nomor telepon serta alamat yang dicantumkan sama Wajib Pajak. Jadi kalo ada kayak gini kami meyakini kalo kartu NPWP tersebut kemungkinan 60% akan kembali. Jadi seringkali kami harus membuat email atau menelfon ke WP untuk memberitahu kalo bisa menggunakan NPWP online dengan cara membuka DJP online dan memintai EFIN untuk mengaktifkannya.</p>	<p>65</p>
<p>Penilaian Risiko</p>	<p>PR,I2,NJ4</p>	<p>Seperti yang sudah saya katakan tadi ya bahwa WP itu sudah bisa menggunakan NPWP digital yang bisa dibuka DJP online dan kegunaannya sama dengan kartu fisik NPWP nya. Jadi dampak yang ditimbulkan bagi KPP sendiri tidak begitu besar karena pada dasarnya WP sudah bisa menggunakan e-NPWP dan menyadari lambat laun kartu fisik NPWP bisa tergantikan.</p>	<p>56</p>

<p>Penilaian Risiko</p>	<p>PR,I2,NJ5</p>	<p>Jadi mungkin ada yang miss dari kami ya karena sekali kirimkan banyak kadang mencapai ratusan dalam sehari jadi kembalinya itu 30% NPWP akan kembali, jadi kita kadang akan menghubungi WP by email atau by WA. Terkadang juga banyak WP yang menanyakan kartu NPWP nya kok belum terkirim jadi kami langsung berikan.</p>	<p>51</p>
<p>Penilaian Risiko</p>	<p>PR,I2,NJ6</p>	<p>Jadi untuk saat ini pembuatan dan pengiriman terus berlangsung ya Mas sesuai dengan kebijakan yang ada?¶¶ Jadi untuk saat ini kami tetap menaati kebijakan untuk mengirimkan kartu NPWP, mungkin kedepannya kami tidak akan mengirimkan kartu NPWP karena ada NPWP elektronik, jadi NPWP elektronik dapat mengurangi cost juga, terutama cost cetak kartu dan pengiriman. Kan lumayan ya biaya yang dikeluarkan setiap hari harus mencetak dan mengirimkan ratusan kartu.</p>	<p>67</p>

<p>Penilaian Risiko</p>	<p>PR,I2,NJ7</p>	<p>Jadi gini, kami juga sempat protes kenapa banyak yang tidak ke kirim, jadi kami meminta pihak POS untuk juga ikut menelfon pemilik. Jadi ketika WP menuliskan alamat sesuai KTP dan terkadang tidak ada nomor rumahnya kan, jadi kami meminta untuk pihak POS ikut serta ikut menelfon juga ketika alamat rumah tidak ketemu, jadi tidak serta merta kalo alamat tidak ditemukan yaudah kembalikan saja. Jadi kita bayar kayak ga berguna. Selain itu, ketika kartu NPWP tetap kembali dan ternyata nomornya itu aktif bisa kami hubungi jadi kami akan kembalikan lagi ke POS untuk dikirimkan ulang.</p>	<p>94</p>
<p>Penilaian Risiko</p>	<p>PR,I2,NJ8</p>	<p>Awalnya itu tidak menelfon, ketika mereka mengatakan kalo alamat tidak ditemukan. Mereka menganggap tugas mereka sudah selesai.</p>	<p>17</p>

<p>Kegiatan Pengendalian</p>	<p>KP,I2,NJ9</p>	<p>Untuk kebijakan atau peraturan kegiatan pengendalian internal itu kayaknya ga ada, mungkin hanya sebatas SOP kalau tidak salah. Itu pun kami cuma approve, melakukan penelitian, terus dikirim. Kita dulu melakukan diskusi kepada pihak POS, jadi POS itu ada yang Namanya KIBANA POS, jadi disitu kita bisa melacak surat yang dikirim melalui POS.</p>	<p>52</p>
<p>Informasi dan Komunikasi</p>	<p>IK,I2,NJ10</p>	<p>Semua orang yang diberikan tanggung jawab terkait dengan tugasnya seharusnya sudah paham terkait dengan informasi yang diberikan dan komunikasi yang dilakukan</p>	<p>21</p>
<p>Pemantauan Pengendalian Internal</p>	<p>PPI,I2,NJ11</p>	<p>Untuk saya sendiri terkadang saya pantau, karena kalau kembali ke kantor kan istilahnya itu dokumen pentingnya WP kan jadi kita harus evaluasi dan dipantau supaya tidak kembali lagi ke kantor, untuk solusinya apa terkadang kita perhatikan. Jadi ada motto Kementerian Keuangan sila ke lima</p>	<p>61</p>

		adalah kesempurnaan, jadi kita harus membenahi apa yang kurang. Kalo saya melakukan evaluasi terkadang 3 bulan sekali.	
--	--	--	--

