

Effectiveness of Supervision of Virtual Office Taxpayer Based on Evaluation of Supporting Factors for Taxpayer Supervision

Muhammad Baihaqi¹

Dahlia Sari²

^{1,2}Faculty of Economics and Business, Universitas Indonesia, Indonesia

*Correspondences: baiihaqi.muhammad@gmail.com

ABSTRACT

Effective supervision of Virtual Office Taxpayers (WP VO) is essential to improve tax compliance and revenue collection, given the growth in the number of WP VO and the potential revenue that can be generated. This study aims to evaluate the factors that support taxpayer supervision and whether they are effective in supporting the supervision of WP VO. The study was conducted at the Pancoran Tax Office due to the high number of registered WP VO and the fact that one-third of the corporate taxpayers on the 2024 priority monitoring list are WP VO. The research approach is an evaluative case study, and data collection was conducted through surveys, interviews, and document reviews. Data analysis was performed using descriptive analysis techniques. Previous studies have not analyzed the supervision of VO taxpayers, so this study is expected to contribute to the literature and provide useful recommendations for the supervision of VO taxpayers. The results of the study indicate that regulatory factors and taxpayers have not supported the implementation of VO taxpayer supervision. Many taxpayers are uncooperative, have low compliance, and have invalid administration. Special policies related to WP VO are still needed to encourage taxpayer compliance and awareness so that WP VO supervision can be carried out more effectively.

Keywords: Tax supervision; Virtual office; Account Representative; Tax compliance, Supporting Factors

Efektivitas Pengawasan Wajib Pajak Virtual Office Berdasarkan Evaluasi Faktor Pendukung Pengawasan Wajib Pajak

ABSTRAK

Pengawasan Wajib Pajak Virtual Office (WP VO) yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak, mengingat pertumbuhan jumlah WP VO dan potensi penerimaan yang muncul. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor pendukung pengawasan Wajib Pajak apakah sudah efektif dalam mendukung pengawasan WP VO. Penelitian dilakukan di KPP Pancoran karena banyaknya jumlah WP VO yang terdaftar di KPP tersebut dan sepertiga dari jumlah WP Badan yang masuk daftar prioritas pengawasan tahun 2024 merupakan WP VO. Pendekatan penelitian adalah studi kasus evaluatif dan pengumpulan data dilakukan dengan survei, wawancara, dan revidu dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif. Penelitian sebelumnya belum ada yang menganalisis pengawasan WP VO, sehingga penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah literatur penelitian serta dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat dalam pengawasan WP VO. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Faktor Regulasi dan Wajib Pajak belum mendukung pelaksanaan pengawasan WP VO. Banyak Wajib Pajak yang belum kooperatif, kepatuhannya rendah, dan administrasi yang tidak valid. Masih diperlukan kebijakan khusus terkait WP VO untuk mendorong kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak sehingga pengawasan WP VO dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: Pengawasan Pajak; Virtual office; Account Representative; Kepatuhan Pajak, Faktor Pendukung

Artikel dapat diakses : <https://ejournal1.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>



e-ISSN 2302-8556

Vol. 35 No. 8

Denpasar, 30 Agustus 2025

Hal. 2174- 2192

DOI:

10.24843/EJA.2025.v35.i08.p01

PENGUTIPAN:

Baihaqi, M., & Sari, D. (2025).

Effectiveness of Supervision

of Virtual Office Taxpayer

Based on Evaluation of

Supporting Factors for Taxpayer

Supervision.

E-Jurnal Akuntansi,

35(8), 2174- 2192

RIWAYAT ARTIKEL:

Artikel Masuk:

1 Mei 2025

Artikel Diterima:

28 Juli 2025

PENDAHULUAN

Menurut Diamastuti (2016), sistem perpajakan Indonesia yang menganut *self-assessment* memberikan keleluasaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri, namun dengan sistem tersebut masih banyak WP yang tidak patuh karena rendahnya kesadaran dan integritas sehingga perlu diawasi. Menurut Hutagaol (2020), wajib pajak yang tidak diawasi dengan baik cenderung menghindari kewajiban pajak yang seharusnya dilakukan, bahkan melakukan penggelapan pajak yang termasuk dalam ranah pidana perpajakan. Situasi tersebut tidak hanya merugikan pemerintah, tetapi juga menciptakan ketidakadilan bagi Wajib Pajak lain yang sudah patuh. Berdasarkan hal-hal tersebut, pengawasan Wajib Pajak merupakan salah satu aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian pemerintah demi meningkatkan penerimaan negara.

Pengawasan Wajib Pajak oleh KPP Pratama dilakukan oleh *Account Representative* (AR) sebagai aktor utama. PMK Nomor 45/PMK.01/2021 menegaskan bahwa AR berperan sebagai pengawas pajak, menggantikan fungsi pelayanan dan konsultasi yang sebelumnya dijalankan. Tugas AR mencakup pemetaan subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengumpulan serta analisis data perpajakan, hingga pengawasan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, AR juga bertanggung jawab menyusun imbauan, memberikan konseling, memantau tindak lanjut data, serta menyiapkan produk hukum dan dokumen pengawasan perpajakan.

Sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak baik secara formal maupun material, Dirjen Pajak membuat kebijakan dengan menerbitkan SE-05/PJ/2022 sebagai pedoman dalam melaksanakan pengawasan Wajib Pajak. Berdasarkan surat tersebut, dijelaskan bahwa,

"Pengawasan atas kepatuhan wajib pajak yang selanjutnya disebut 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." (SE-05/PJ/2022)

Surat edaran tersebut memberikan pedoman pelaksanaan pengawasan yang lebih terarah, komprehensif, dan berbasis risiko, dengan memanfaatkan data dan informasi perpajakan yang semakin terintegrasi.

Pengawasan berbasis risiko dilakukan dengan pemanfaatan *Compliance Risk Management* (CRM) yang merupakan pendekatan terstruktur yang digunakan oleh otoritas pajak untuk mengidentifikasi, menilai, dan memitigasi risiko ketidakpatuhan guna meningkatkan kinerja penerimaan negara (Betts & Betts, 2022). CRM tersebut digunakan sebagai dasar dalam merencanakan aktivitas dan menetapkan prioritas tindakan dalam menangani kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan seberapa besar kemungkinan Wajib Pajak melakukan ketidakpatuhan dan seberapa besar dampak dari ketidakpatuhan yang dilakukan WP terhadap penerimaan negara (Tussifah, 2023).

Ketidakpatuhan Wajib Pajak sering dikaitkan dengan WP UMKM yang jumlahnya mengalami peningkatan setiap tahun, namun pajak UMKM tercatat masih sangat rendah (Palupi & Arifin, 2023). Untuk menghemat biaya dan kemudahan administrasi, banyak WP UMKM yang memanfaatkan *Virtual Office* (VO) sebagai alamat terdaftar. *Virtual Office* disini maksudnya adalah sebuah

kantor yang menyediakan ruang fisik dan fasilitas pendukung dari pengelola, yang dimanfaatkan oleh dua atau lebih badan usaha sebagai alamat domisili, lokasi kegiatan usaha, atau alamat korespondensi bersama.

Menurut Alyaa (2024), seiring meningkatnya penggunaan *Virtual Office* tersebut, kepatuhan perpajakan di sektor UMKM dan perusahaan *startup* yang menggunakan layanan kantor virtual menjadi perhatian karena tingkat kepatuhannya yang relatif rendah. Menurut Wildan (2023), WP VO sulit diawasi karena mudah berpindah-pindah tempat terdaftar dan lokasi usaha berada di luar kota. Pengawasan wajib pajak di Indonesia masih banyak tantangan karena masih terdapat kesenjangan yang signifikan antara potensi pajak dan realisasi penerimaan pajak yang dicapai. Salah satu penyebab utama adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kurang efektifnya pengawasan yang dilakukan oleh DJP (Christian & Aribowo, 2021).

Kementerian Keuangan merespon hal tersebut dengan menerbitkan PMK 147/PMK.03/2017 terkait prosedur registrasi WP, penghapusan NPWP, dan prosedur pengukuhan atau pencabutan status PKP. PMK tersebut mengatur kriteria dan persyaratan yang harus dipenuhi agar *Virtual Office* diakui secara hukum sebagai alamat resmi untuk pengukuhan PKP. Dengan berlakunya peraturan tersebut, menjadi angin segar bagi para pengusaha karena diberi kemudahan dan kesederhanaan dalam pendaftaran NPWP dan pengukuhan PKP, sehingga mendorong peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang menggunakan alamat kantor virtual. Dengan berlakunya regulasi tersebut, jumlah Wajib Pajak yang menggunakan alamat *Virtual Office* di KPP Jakarta Pancoran mengalami peningkatan setiap tahunnya sehingga perlu pengawasan yang lebih efektif untuk mendorong peningkatan penerimaan pajak.

Tabel 1. Jumlah WP VO Aktif KPP Pratama Jakarta Pancoran

Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2017	410
2018	524
2019	729
2020	1.092
2021	1.542
2022	2.086
2023	2.488

Sumber: Data Penelitian, 2025

Jumlah WP VO di KPP Jakarta Pancoran meningkat dari 410 Wajib Pajak pada tahun 2017 menjadi 2.488 Wajib Pajak pada tahun 2023, dimana WP VO tersebut mencapai sekitar 28% dari total Wajib Pajak Badan aktif yang ada di KPP Jakarta Pancoran.

Tabel 2. Jumlah WP Wajib SPT dan DPP KPP Pancoran Tahun 2024

Jenis WP	WP Aktif	WP Wajib SPT	% Wajib SPT	Jumlah DPP	% DPP
Badan Non-VO	5.928	4.843	11,89%	657	63,91%
Badan VO	2.488	2.546	6,25%	213	20,72%
Orang Pribadi	36.156	33.351	81,86%	158	15,37%
Jumlah	42.084	40.740	100,00%	1.028	100,00%

Sumber: Data Penelitian, 2025

Menurut data pengawasan pada tabel diatas, jumlah WP VO yang perlu dilakukan pengawasan cukup banyak baik pengawasan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan maupun Daftar Prioritas Pengawasan untuk menguji kepatuhan material. WP Badan VO yang menjadi Wajib SPT dan menjadi prioritas pengawasan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan sebanyak 2.546 atau mencapai setengah lebih dari jumlah WP Badan Non-VO yang wajib SPT. Sedangkan, jumlah DPP WP VO sebanyak 213 atau mencapai hampir sepertiga dari jumlah DPP WP Badan Non-VO. Hal tersebut mencerminkan WP VO di KPP Pancoran cukup potensial dan perlu pengawasan yang efektif oleh KPP untuk mengoptimalkan kepatuhan dan penerimaan pajak dari WP VO.

Penelitian sebelumnya terkait faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pemeriksaan Wajib Pajak oleh Chalu & Mzee (2018), menganalisis bahwa lima faktor utama yang berpengaruh terhadap proses pemeriksaan pajak meliputi: implementasi rekomendasi oleh pimpinan, kecukupan sumber daya pemeriksa, perilaku Wajib Pajak, penerapan peraturan yang berlaku, serta kepemimpinan dan kebijakan yang diterapkan oleh pemeriksa pajak. Kemudian Ayalew (2014) mengungkapkan bahwa beberapa faktor seperti kualitas audit, struktur organisasi, independensi, karakteristik auditee, serta dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap pemeriksaan pajak. Sementara itu, menurut Drogalas et al. (2015), sistem informasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pemeriksaan pajak.

Sirait dan Abbas (2023) mengidentifikasi kembali faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemeriksaan pajak yang dapat diterapkan dalam pengawasan Wajib Pajak yakni faktor dukungan pimpinan, regulasi, AR, Wajib Pajak, serta Sistem Informasi, yang digunakan dalam penelitian terhadap pengawasan Wajib Pajak di sektor online marketplace pada KPP Jakarta Pasar Rebo. Menurut PMK Nomor 131/PMK.03/2022, pengawasan dan pemeriksaan pajak memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dengan harapan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak sehingga faktor-faktor yang mendukung efektivitas pemeriksaan pajak juga dapat diterapkan dalam proses pengawasan pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor regulasi dan sistem informasi masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan agar efektivitas pelaksanaan pengawasan terhadap Wajib Pajak online marketplace dapat semakin optimal.

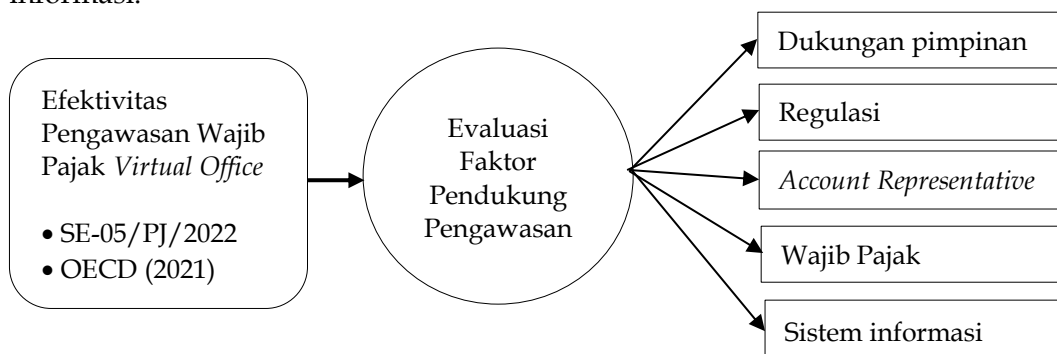
Berbeda dari penelitian sebelumnya, obyek penelitian ini dilaksanakan fokus terhadap pengawasan WP VO. Peneliti belum menemukan penelitian sebelumnya tentang evaluasi pengawasan WP VO. Penelitian sebelumnya yang relevan terkait WP VO hanya membahas WP VO dari aspek legalitas atau perlakuan perpajakannya bukan pengawasannya. Penelitian terdahulu yang relevan terkait pengawasan/pemeriksaan Wajib Pajak hanya membahas Wajib Pajak secara keseluruhan atau Wajib Pajak tertentu yang telah memiliki regulasi khusus dalam pengawasannya.

Serangkaian peraturan perpajakan ditetapkan dengan tujuan menyederhanakan, memperjelas, serta meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan di Indonesia yang terdiri dari PMK-147/PMK.03/2017, Perdirjen Pajak Nomor PER-04/PJ/2020, dan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-27/PJ/2020. PMK 147 mengatur mengenai prosedur pendaftaran WP, penghapusan NPWP,

pengukuhan PKP, serta pencabutan pengukuhan PKP untuk mendorong kemudahan berusaha (*ease of doing business*) sekaligus meningkatkan kepatuhan dan pengawasan perpajakan. PER-04/PJ/2020 berisi ketentuan teknis pelaksanaan PMK tersebut dan SE-27/PJ/2020 berisi petunjuk pelaksanaannya.

Menurut World Bank (2020), *Ease of Doing Business* (EoDB) merupakan indeks yang disusun oleh World Bank untuk mengukur kemudahan menjalankan usaha di suatu negara, terutama dari sisi regulasi dan proses administratif yang dihadapi pelaku usaha. Kriteria atau indikator utama EoDB 2020 menurut World Bank yaitu *Starting a Business, Dealing with Construction Permits, Getting Electricity, Registering Property, Getting Credit, Protecting Minority Investors, Paying Taxes, Trading Across Borders, Enforcing Contracts*, dan *Resolving Insolvency*. Kemudahan pembentukan badan usaha dengan layanan *Virtual Office* menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam menciptakan iklim bisnis yang mudah dan cepat sesuai indikator *Starting a Business* dalam EoDB 2020. Kemudahan Berusaha merupakan faktor kunci dalam mendorong kewirausahaan dan menarik investasi dengan menyederhanakan proses regulasi serta mengurangi hambatan administratif (Kumar & Kumar, 2022). DJP juga mengakomodasi hal tersebut dengan menerbitkan PMK-147/PMK.03/2017 untuk melegalkan badan usaha yang memanfaatkan layanan kantor virtual dalam melakukan registrasi.

Pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak dilaksanakan sesuai pedoman SE-05/PJ/2022 dimana proses pelaksanaannya terdiri dari Penelitian Kepatuhan Formal (PnKF) dan Penelitian Kepatuhan Material (PnKM). PnKF terkait kegiatan validasi dan analisis pemenuhan kewajiban formal wajib pajak seperti ketepatan waktu pengukuhan PKP, pembayaran atau penyeteroran pajak, pelaporan SPT, serta angsuran pajak, dan layanan wajib pajak atau fasilitas perpajakan kepada wajib pajak. Sedangkan, PnKM terkait kegiatan penelitian komprehensif/menyeluruh yang menghasilkan kertas kerja penelitian (KKPt) maupun Laporan Hasil Penelitian (LHPt) dalam rangka penerbitan Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) kepada wajib pajak. Evaluasi efektivitas pengawasan WP VO dilakukan menggunakan kriteria efektifitas menurut OECD (2021) yang salah satunya adalah evaluasi faktor pendukung pengawasan Wajib Pajak. Menurut Sirait & Abbas (2023), terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi pengawasan Wajib Pajak yaitu faktor dukungan pimpinan, regulasi, *Account Representative*, Wajib Pajak, dan sistem informasi.



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Data Penelitian, 2025

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus evaluasi. Menurut Ellet (2018), studi kasus evaluasi merupakan metode analisis yang digunakan untuk menilai suatu situasi, kebijakan, atau keputusan dalam suatu organisasi dengan pendekatan yang sistematis. Studi kasus evaluatif ini digunakan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana efektivitas pengawasan WP VO yang dilakukan oleh KPP Jakarta Pancoran berdasarkan evaluasi faktor-faktor pendukung pengawasan yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kombinasi (*mixed methods*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif sederhana. Menurut Creswell (2014), metode kombinasi (*mixed methods*) merupakan pendekatan penelitian yang mengintegrasikan metode kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan dalam sebuah penelitian, dengan tujuan menghasilkan data yang lebih menyeluruh, valid, dan objektif.

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu Januari s.d. Mei 2025 dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei, wawancara, dan studi dokumentasi. Survei digunakan untuk memperoleh gambaran atau informasi awal dari responden dalam jumlah besar, kemudian wawancara dilakukan untuk mengkonfirmasi hasil survei dan menggali lebih dalam informasi hasil survei dari narasumber yang lebih berpengalaman. Sedangkan studi dokumen dilakukan untuk menekankan pentingnya studi kepustakaan tersebut dalam membangun landasan konseptual (Yin, 2018) serta menelaah data sekunder untuk memperkuat dan memperkaya temuan dari survei dan wawancara (Bowen, 2009).

Survei dilakukan secara daring melalui *Google Form*, yang akan dibagikan dalam bentuk link survei melalui grup Whatsapp AR KPP Jakarta Pancoran. Target responden survei adalah seluruh AR yang bertugas di KPP Jakarta Pancoran yang berjumlah 32 orang. Sebelum penyebaran link survei, akan dilakukan *pilot testing* kepada beberapa responden untuk memastikan kejelasan dan kelancaran pengisian survei, serta menghindari pernyataan survei yang bias. *Pilot testing* ini bertujuan untuk mengevaluasi serta menyempurnakan pertanyaan, format, dan instruksi dalam instrumen penelitian agar lebih mudah dipahami dan menghasilkan data yang valid (Creswell & Creswell, 2023).

Wawancara akan dilakukan dengan lima perwakilan Account Representative (AR) di KPP Pancoran sebagai aktor pengawasan yang secara langsung menjalankan proses bisnis pengawasan Wajib Pajak. Penentuan narasumber diambil dari masing-masing Seksi Pengawasan KPP Jakarta Pancoran yang memiliki WP VO. Kemudian, pemilihan AR ditentukan berdasarkan AR yang memiliki WP VO terbanyak atau menaungi Wajib Pajak Pengelola VO sehingga memiliki pengetahuan yang lebih kompleks terkait WP VO.

Wawancara dilakukan melalui *Aplikasi Zoom* untuk mendapatkan informasi yang lebih valid dan mengklarifikasi hasil survei serta menggali lebih dalam mengenai pelaksanaan dan permasalahan pengawasan wajib pajak.

Tabel 3. Pelaksanaan Wawancara

No	Kode Narasumber	Waktu Wawancara	Durasi Wawancara	Media Wawancara
1	AR-1	22/03/2025 13:20	28 Menit	Aplikasi Zoom Meeting
2	AR-2	25/03/2025 12:40	20 Menit	Aplikasi Zoom Meeting
3	AR-3	26/03/2025 12:27	16 Menit	Aplikasi Zoom Meeting
4	AR-4	26/03/2025 13:33	21 Menit	Aplikasi Zoom Meeting
5	AR-5	26/03/2025 20:09	26 Menit	Aplikasi Zoom Meeting

Sumber: Data Penelitian, 2025

Instrumen survei dan wawancara disusun berdasarkan lima faktor pendukung pengawasan menurut Sirait & Abbas (2023), kemudian masing-masing faktor dikembangkan berdasarkan kriteria yang relevan menurut penelitian-penelitian terdahulu terkait pengawasan Wajib Pajak.

Tabel 4. Instrumen Survei dan Wawancara

Faktor Pendukung	Instrumen Survei/ Wawancara	Referensi
Dukungan Pimpinan	Pendidikan dan Pelatihan AR	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
	Anggaran, waktu, dan sarana prasarana	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
	Pelaksanaan pengawasan	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014)
Regulasi	Ketersediaan regulasi terkait WP VO	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
	Kejelasan dan relevansi regulasi WP VO	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
	Kebutuhan regulasi khusus WP VO	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
Account Representative	Kompetensi teknis AR	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014), Drogas et al, (2015)
	Pengalaman dan skill komunikasi AR	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014)
	Jumlah AR	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
Wajib Pajak	Kepatuhan pencatatan, dan pembukuan yang baik dan benar	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014)
	Perilaku kooperatif WP	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014), Chalu dan Mzee (2018)
	Kesadaran WP untuk tertib administrasi	Sirait & Abbas (2023), Ayalew (2014)
Sistem informasi	Pemanfaatan sistem informasi	Sirait & Abbas (2023), Syahlan & Martani (2022), Drogas et al, (2015)
	Kemudahan dan kesederhanaan dalam penggunaan	Sirait & Abbas (2023), Syahlan & Martani (2022), Drogas et al, (2015)
	Kesesuaian dalam memberikan dukungan pengawasan	Sirait & Abbas (2023), Syahlan & Martani (2022), Drogas et al, (2015)

Sumber: Data Penelitian, 2025

Teknik pengolahan data kuantitatif menggunakan teknik *descriptive analysis* untuk menyederhanakan, meringkas, dan menyajikan data sehingga lebih

mudah dipahami (Gravetter & Wallnau, 2012). Menurut Scott (2009), penentuan kelas interval hasil data survei dapat dilakukan dengan menggunakan formula *Sturges Rule* yaitu $k = 1 + 3,322 \log n$ (k = jumlah kelas, n = jumlah responden), dengan formula tersebut didapatkan jumlah kelas sebanyak enam kelas. Dengan jumlah kelas yang sudah diketahui sebanyak enam, maka menurut formula *sturges* jangkauan nilai atau *range* dapat ditentukan yaitu sebanyak lima dan panjang interval kelasnya adalah 0,833. Setelah panjang interval ditentukan, batas kelas ditetapkan dengan menambahkan panjang interval secara berurutan mulai dari nilai minimum hingga mencakup seluruh rentang data sehingga dihasilkan kelas interval dan kategori hasil survei sebagai berikut:

Tabel 5. Kelas Interval dan Kategori Hasil Survei

No	Kelas Interval	Kategori Hasil
1	1,00 – 1,83	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	1,84 – 2,67	Tidak Setuju (TS)
3	2,68 – 3,51	Agak Tidak Setuju (ATS)
4	3,52 – 4,35	Agak Setuju (AS)
5	4,36 – 5,19	Setuju (S)
6	5,20 – 6,00	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Data Penelitian, 2025

Setiap pertanyaan dalam survei kemudian dianalisis dengan cara menjumlahkan seluruh nilai jawaban responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk memperoleh nilai rata-rata setiap pertanyaan. Hasil rata-rata tersebut selanjutnya dikategorikan berdasarkan kelas interval yang telah ditentukan (Jaggia & Kelly, 2019).

Teknik pengolahan data kualitatif menggunakan metode *descriptive qualitative analysis*. Analisis tersebut digunakan dalam untuk menggambarkan, merinci, dan memahami fenomena berdasarkan data yang dikumpulkan tanpa melakukan interpretasi yang mendalam atau teoritis yang kompleks. Setelah melalui proses analisis kualitatif, data tersebut kemudian disajikan secara deskriptif. Menurut (Miles, Huberman, & Saldana, 2014), analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi untuk membantu dalam memahami hubungan antara data yang dikumpulkan dan permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei dilakukan kepada seluruh AR KPP Jakarta Pancoran yang berjumlah 32 pegawai. Sebelum pelaksanaan survei, telah dilakukan *pilot testing* kepada tiga AR untuk melakukan uji coba kelancaran pengisian dan kejelasan dalam memaknai pertanyaan survei. Hasil *pilot testing* adalah pengisian survei dapat dilakukan dengan lancar tetapi terdapat dua pertanyaan survei yang agak bias yang perlu dilakukan sedikit revisi agar lebih jelas dan mempermudah responden dalam memahami pertanyaan.

Setelah batas waktu pengisian survei yang ditentukan selama satu minggu berakhir, AR yang sudah mengisi survei sebanyak 29 orang atau mencapai tingkat respons sebanyak 90,62%. Menurut Bougie dan Sekaran (2019), tingkat respons yang dapat diterima dalam penelitian adalah 30%, sehingga tingkat respons dalam penelitian ini telah memenuhi syarat sebagai sampel yang layak untuk dianalisis.

Pertanyaan survei diawali dengan pertanyaan pendahuluan “Apakah Anda pernah melakukan pengawasan atau bersinggungan dengan WP VO?” dengan opsi jawaban (Ya/Tidak). Hal tersebut untuk mengetahui apakah responden memiliki pengalaman terkait WP VO sehingga jawaban survei dapat dipertanggungjawabkan. Dari 29 responden yang mengisi survei, semuanya menjawab “Ya” yang berarti semua responden memiliki pengalaman terkait WP VO atau pernah melakukan pengawasan dan/atau berinteraksi dengan WP VO.

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data hasil kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian memiliki tingkat keabsahan dan konsistensi yang baik. Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach alpha*, yang menunjukkan sejauh mana item-item dalam kuesioner saling berkorelasi dan membentuk satu kesatuan pengukuran. *Cronbach's Alpha* mengukur tingkat reliabilitas data survei dengan membandingkan varians setiap pertanyaan dengan varians total skor. Hasil pengujian reliabilitas ini sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Data Survei

No	Kriteria/Faktor	Reliabilitas (Cronbach's Alpha)
1.	Dukungan Pimpinan	0,855
2.	Regulasi	0,976
3.	Account Representative	0,788
4.	Wajib Pajak	0,910
5.	Sistem Informasi	0,899

Sumber: Data Penelitian, 2025

Nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap faktor atau kriteria sudah melebihi 0,60 yang menunjukkan bahwa data survei tersebut memiliki reliabilitas yang memadai atau dapat diandalkan dan berarti bahwa data yang dihasilkan melalui survei tersebut konsisten atau dapat dipercaya.

Evaluasi faktor pendukung pengawasan Wajib Pajak dilakukan atas 5 kriteria, yaitu Faktor Dukungan Pimpinan, Regulasi, *Account Representative*, Wajib Pajak, dan Sistem Informasi. Kelima faktor tersebut dianalisis apakah sudah memenuhi dan mendukung dalam pelaksanaan pengawasan serta kendala-kendala yang dihadapi. Data survei digunakan untuk memperoleh gambaran atau informasi awal dari responden keseluruhan, kemudian wawancara dilakukan untuk mengkonfirmasi hasil survei dan menggali lebih dalam lagi dari narasumber yang lebih berpengalaman.

Faktor dukungan pimpinan berdasarkan hasil survei mendapatkan nilai rata-rata likert 5,06 menjadi yang tertinggi dibanding faktor pendukung lainnya yang artinya mayoritas responden setuju bahwa faktor dukungan pimpinan sudah sangat mendukung pelaksanaan pengawasan.

Berdasarkan konfirmasi hasil survei faktor dukungan pimpinan tersebut, semua narasumber wawancara sangat setuju bahwa faktor dukungan pimpinan sudah sangat mendukung pelaksanaan pengawasan WP VO, dengan penerbitan Surat Tugas yang tidak dipersulit dan izin penggunaan mobil dinas untuk kunjungan ke Wajib Pajak yang tidak dibatasi. Hal ini mencerminkan komitmen pimpinan dalam mendukung kegiatan pengawasan. Hal tersebut tercantum dalam hasil wawancara kepada AR-1 sebagaimana berikut:

"Tidak ada kendala dari pimpinan. Justru pimpinan sangat mendukung karena pengawasan ini berkaitan langsung dengan penerimaan kantor. ST (surat tugas) untuk kunjungan lapangan tidak dipersulit, dan bahkan sarana seperti mobil juga disediakan. Tapi memang dari sisi anggaran ada keterbatasan karena efisiensi yang diberlakukan, dan itu di luar kewenangan kantor karena berasal dari pusat." (AR-1)

Tabel 7. Hasil Survei Faktor Dukungan Pimpinan

Kode	Instrumen Survei	Nilai Rata-Rata	Kategori Hasil
FP1-1	Pimpinan sudah memberikan dukungan terhadap pendidikan dan pelatihan AR.	5,17	S
FP1-2	Pimpinan sudah memberikan dukungan dari sisi anggaran, waktu, dan sarana prasarana.	4,69	S
FP1-3	Pimpinan sudah memberikan dukungan dalam pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak.	5,31	SS
Rata-Rata Nilai Likert		5,06	S

Sumber: Data Penelitian, 2025

Berdasarkan konfirmasi hasil survei pertanyaan FP1-2 yang mendapatkan skor terendah, AR-1 mengatakan bahwa kriteria tersebut masih terdapat beberapa kendala di luar kuasa pimpinan/kepala kantor yang diidentifikasi, seperti anggaran yang terbatas menjadi tantangan, terutama untuk kunjungan ke lokasi usaha WP VO yang kebanyakan lokasinya berada di luar kota. Tetapi, diluar kendala anggaran, faktor dukungan pimpinan sudah sangat mendukung.

Berdasarkan analisis hasil survei dan wawancara, faktor dukungan pimpinan sudah sangat mendukung pelaksanaan pengawasan WP VO. Meskipun terdapat kendala dalam hal anggaran, kendala tersebut dapat diatasi dan tidak menghambat pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak. Sehingga, secara keseluruhan faktor dukungan pimpinan sudah memenuhi dalam mendukung pelaksanaan pengawasan WP VO.

Faktor regulasi berdasarkan hasil survei mendapatkan nilai rata-rata Likert sebesar 3,17 yang artinya mayoritas AR agak tidak setuju bahwa regulasi yang ada saat ini sudah mendukung pengawasan WP VO. Dari semua instrumen survei FP2-1, FP2-2, dan FP2-3, mayoritas responden agak tidak setuju bahwa kriteria tersebut telah memenuhi dan mendukung pelaksanaan pengawasan WP VO.

Tabel 8. Hasil Survei Faktor Regulasi

Kode	Instrumen Survei	Nilai Rata-Rata	Kategori Hasil
FP2-1	Regulasi terkait WP VO yang ada saat ini sudah efektif mendukung pelaksanaan pengawasan.	3,28	ATS
FP2-2	Regulasi terkait WP VO masih relevan dengan perkembangan WP VO saat ini.	3,31	ATS
FP2-3	Regulasi yang ada saat ini sudah cukup dan tidak diperlukan regulasi khusus terkait pengawasan WP VO.	2,93	ATS
Rata-Rata Nilai Likert		3,17	ATS

Sumber: Data Penelitian, 2025

Berdasarkan konfirmasi atas hasil survei tersebut, semua narasumber setuju bahwa faktor regulasi masih memiliki kelemahan dan belum mendukung pengawasan WP VO. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh AR-5 sebagai berikut. Regulasi saat ini masih kurang efektif dalam mendukung pengawasan

WP VO karena regulasi yang ada saat ini hanya mengatur terkait syarat pengukuhan PKP sebagaimana dinyatakan dalam PMK Nomor 147/PMK.03/2017 dimana Pengelola *Virtual Office* harus sudah dikukuhkan menjadi PKP terlebih dahulu. Sejak tahun 2017 sampai saat ini belum ada update atau tambahan regulasi khusus yang mengatur WP VO untuk mengawasi kepatuhan WP VO. Regulasi yang ada saat ini sudah tidak relevan dengan perkembangan jumlah WP VO dan permasalahan-permasalahan yang muncul di lapangan.

Menurut wawancara dari AR-5, dari awal registrasi NPWP seharusnya sudah dipisahkan mana WP Badan *Virtual Office* dan *Non-VO* karena saat ini untuk memisahkan WP VO masih secara manual berdasarkan alamat yang tertulis di sistem DJP. Khusus WP VO seharusnya juga mencantumkan dua alamat yang didaftarkan yaitu alamat *Virtual Office* dan alamat kegiatan usaha sebenarnya untuk memudahkan ketika Wajib Pajak tidak bisa dihubungi dan akan dilakukan kunjungan ke Wajib Pajak. Hal tersebut tercantum dalam hasil wawancara berikut:

"Iya, perlu. Misalnya WP VO saat daftar NPWP harus mencantumkan dua alamat, VO dan alamat kegiatan sebenarnya. Selain itu, jenis usaha yang boleh pakai VO harus dibatasi. Lalu, pengelola VO juga perlu diberikan kewajiban pelaporan berkala tentang daftar tenant mereka. Kalau tidak melapor bisa dikenakan sanksi, misalnya suspend atau cabut PKP-nya. Ini agar WP lebih patuh dan tidak menyalahgunakan fasilitas VO..." (AR-5)

Regulasi terkait kewajiban WP VO untuk melakukan update data profil setiap periode tertentu seperti data nomor telepon, nomor HP, email, dan data profil lainnya sangat diperlukan untuk memudahkan komunikasi kepada WP VO tersebut. Pengelola *Virtual Office* juga diharuskan untuk membuat laporan setiap periode tertentu ke KPP terdaftar terkait data Wajib Pajak yang memanfaatkan layanan *Virtual Office* berupa NPWP, Nama Perusahaan, contact person, masa berlaku sewa, termasuk informasi Wajib Pajak yang baru sewa atau perpanjang serta Wajib Pajak yang tidak perpanjang masa sewa.

Regulasi terkait pembatasan Wajib Pajak yang dibolehkan memanfaatkan layanan *Virtual Office* juga sangat diperlukan untuk mencegah penyalahgunaan alamat *Virtual Office* untuk melakukan *tax avoidance*, *tax evasion* bahkan sudah mengarah tindak pidana perpajakan terkait penerbitan atau pemakaian Faktur Pajak yang tidak sah. Pembatasan tersebut dapat dilakukan berdasarkan KLU, Omzet, Modal disetor, dan/atau kriteria WP Grup atau WP Tunggal terkait kepemilikan perusahaan afiliasi.

Berdasarkan evaluasi faktor regulasi tersebut, faktor regulasi belum memenuhi dan belum mendukung pengawasan wajib pajak. Masih sangat diperlukan regulasi khusus WP VO yang dapat mempermudah pelaksanaan pengawasan WP VO oleh AR serta regulasi yang dapat mendorong kepatuhan atau kesadaran WP VO untuk lebih tertib administrasi untuk menyeimbangkan kemudahan berusaha yang telah diberikan dengan kepatuhan sistem administrasi yang harus tetap terjaga.

Faktor Account representative berdasarkan hasil survei memperoleh nilai rata-rata Likert sebesar 4,62 yang artinya mayoritas AR setuju bahwa faktor AR KPP Jakarta Pancoran sudah mendukung pelaksanaan pengawasan WP VO.

Faktor AR ini terdiri dari tiga instrumen survei yaitu terkait kompetensi yang telah dimiliki oleh AR, pengalaman dan komunikasi skill yang telah dimiliki oleh AR, dan jumlah AR yang tersedia.

Tabel 9. Hasil Survei Faktor Account Representative

Kode	Instrumen Survei	Nilai Rata-Rata	Kategori Hasil
FP3-1	AR telah memiliki kompetensi yang cukup dalam melaksanakan pengawasan WP VO.	5,10	S
FP3-2	AR telah memiliki pengalaman dan komunikasi yang baik dalam pelaksanaan pengawasan WP VO.	4,55	S
FP3-3	Jumlah AR yang ada sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan pelaksanaan pengawasan.	4,21	AS
Rata-Rata Nilai Likert		4,62	S

Sumber: Data Penelitian, 2025

Berdasarkan konfirmasi hasil survei melalui wawancara, hampir semua narasumber menyatakan bahwa AR sudah memiliki kompetensi yang cukup karena AR sudah dibekali diklat, e-learning yang bisa diakses sewaktu-waktu, dan modul penggalian potensi yang lengkap. Pengenaan pajak WP VO dan Non-Virtual Office juga tidak ada perbedaan sehingga tidak diperlukan kompetensi khusus untuk pengawasan WP VO. Hal tersebut tercantum dalam jawaban wawancara berikut ini:

"Kalau dari sisi kompetensi, AR sudah dibekali dengan diklat, e-learning, dan panduan teknis penggalian potensi yng lengkap yang sudah tersedia di Kompatriot dan Mandor. Karena secara prinsip, pengawasan WP VO sama dengan WP non-VO..." (AR-1)

Pengalaman dan komunikasi skill masing-masing AR berbeda-beda, tetapi tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak karena AR baru sebelum diangkat sudah pernah menjalani *job shadow* atau berinteraksi dengan Wajib Pajak sebelumnya. Selain itu juga bisa mendapat pendampingan dan bantuan dari AR lain karena terdapat budaya saling bantu sesama AR dalam menjalankan tugasnya, jadi tidak ada kendala terkait pengalaman maupun komunikasi skill.

Terkait jumlah AR, apabila ditambah akan lebih baik karena pengawasan bisa lebih fokus jika menangani jumlah WP yang lebih seikit, tetapi jumlah AR saat ini sudah sesuai kebutuhan karena pemenuhan jumlah AR sudah berdasarkan analisis beban kerja yang dilakukan oleh Kantor Pusat. Kendala yang terjadi karena assign WP VO saat ini yang belum sepenuhnya merata untuk masing-masing AR sehingga berpengaruh ke beban kerja AR. Jumlah AR tidak menjadi kendala apabila assign WP VO bisa merata sehingga beban masing-masing AR lebih seimbang dan tidak banyak pekerjaan *ad hoc* yang harus dilakukan oleh AR.

Faktor Wajib Pajak mendapatkan nilai rata-rata *Likert* sebesar 2,77 yang merupakan nilai rata-rata terkecil dibanding faktor pendukung pengawasan yang lain. Nilai rata-rata likert tersebut menunjukkan bahwa mayoritas AR agak tidak setuju bahwa faktor WP VO sudah mendukung pelaksanaan pengawasan.

Tabel 10. Hasil Survei Faktor Wajib Pajak

Kode	Instrumen Survei	Nilai Rata-Rata	Kategori Hasil
FP4-1	WP VO telah melaksanakan kewajiban pelaporan SPT dan pembukuan atau pencatatan dengan baik dan benar.	2,97	ATS
FP4-2	WP VO telah bersikap kooperatif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.	3,07	ATS
FP4-3	WP VO telah memiliki kesadaran kepatuhan administratif yang baik dalam hal update data profil Wajib Pajak.	2,28	TS
Rata-Rata Nilai Likert		2,77	ATS

Sumber: Data Penelitian, 2025

Berdasarkan konfirmasi atas hasil survei tersebut, informasi dari narasumber selaras dengan hasil survei bahkan semua narasumber menyatakan tidak setuju bahwa WP VO telah melaksanakan kewajiban pelaporan dan pembukuan atau pencatatan dengan baik dan benar. Hal tersebut sesuai dengan jawaban wawancara dari AR-1 berikut ini:

"Kesadaran dan kepatuhan WP VO masih rendah. Banyak yang hanya mendaftar untuk legalitas, setelah itu tidak menyampaikan laporan atau membayar pajak dengan benar, kendala utama adalah alamat dan nomor kontak tidak sesuai. Banyak yang asal mengisi data registrasi sehingga tidak bisa dihubungi untuk proses pengawasan..."
(AR-1)

Masih banyak ditemukan WP VO yang belum atau telat melaporkan SPT Tahunan PPh Badan, dari yang sudah lapor belum tentu juga sudah melakukan pembukuan atau pencatatan dengan baik dan benar. Masih banyak ditemukan WP VO yang tidak melakukan penyetoran PPN padahal pajaknya sudah dipungut dari pembeli atau transaksi pembelian yang seharusnya melakukan pemotongan PPh tetapi belum dilakukan.

Dari perilaku Wajib pajak, sudah ada WP VO yang kooperatif, tetapi masih banyak juga yang tidak kooperatif, banyak ditemukan WP VO yang sengaja tidak mau merespon atau menanggapi surat teguran atau SP2DK padahal dapat dihubungi. Selain itu, juga ditemukan Wajib Pajak yang sengaja menyalahgunakan kemudahan penggunaan alamat *Virtual Office* untuk melakukan penghindaran pajak atau penggelapan pajak bahkan sudah mengarah tindak pidana perpajakan terkait penerbitan atau penggunaan Faktur Pajak yang tidak sah.

Tabel 11. Data Suspend WP VO Tahun 2023-2024

Alasan Suspend	Tahun 2023	Tahun 2024
Terindikasi tindak pidana	6	2
Tidak lapor SPT Masa PPN	154	34
Jumlah	160	36

Sumber: Data Penelitian, 2025

Dari data suspend tersebut menunjukkan bahwa terdapat WP VO yang tidak kooperatif sehingga dilakukan suspend akun PKPnya. Selain itu terdapat juga Wajib Pajak yang sengaja melakukan tindak pidana pajak demi keuntungan pribadi Wajib Pajak tersebut. Tahun 2023 terdapat WP VO yang terindikasi

pengguna atau penerbit Faktur Pajak Fiktif sebanyak dua WP, sedangkan tahun 2024 sebanyak enam WP.

Kode FP4-3 mendapatkan nilai rata-rata likert hanya sebesar 2,28 yang merupakan nilai rata-rata terendah dari faktor Wajib Pajak bahkan dari semua instrumen survei. Berdasarkan klarifikasi ke narasumber, kesadaran WP VO terkait kepatuhan administrasi masih sangat kurang, mereka masih menggunakan alamat kantor virtual tetapi tidak memperpanjang sewa atau sudah memiliki tempat kegiatan usaha non virtual tetapi tidak melakukan perubahan data ke KPP. Banyak ditemukan data wajib pajak yang sudah tidak valid seperti alamat, nomor telepon, nomor HP, alamat email, dan data Wajib Pajak lainnya tetapi Wajib Pajak tidak melakukan perubahan data.

Terdapat 10 Pengelola *Virtual Office* yang berada di wilayah KPP Jakarta Pancoran. Masing-masing Pengelola VO memiliki kendala yang sama yaitu banyaknya WP VO yang tidak tertib administrasi karena sudah tidak sewa alamat virtual tetapi masih menggunakan alamat tersebut dan tidak melakukan perubahan data.

Tabel 12. Daftar Tenant Pengelola *Virtual Office* Tahun 2023

No	Inisial Pengelola VO	List Tenant	Non-List Tenant	Jumlah
1	Pengelola VO-1	206	281	487
2	Pengelola VO-2	11	5	16
3	Pengelola VO-3	46	53	99
4	Pengelola VO-4	190	171	361
5	Pengelola VO-5	131	140	271
6	Pengelola VO-6	882	25	907
7	Pengelola VO-7	53	3	56
8	Pengelola VO-8	34	10	44
9	Pengelola VO-9	64	2	66
10	Pengelola VO-10	58	123	181
Jumlah Total		1.657	813	2.488

Sumber: Data Penelitian, 2025

Daftar *List Tenant* merupakan WP VO aktif yang masih menyewa alamat virtual ke Pengelola VO, sedangkan data *Non-List Tenant* merupakan Wajib Pajak yang sudah tidak sewa alamat *Virtual Office* tetapi masih memanfaatkan alamat virtual tersebut. Dari jumlah WP VO yang aktif sebesar 2.488 Wajib Pajak, terdapat 813 Wajib Pajak yang tidak tertib administrasi dengan tidak melakukan perubahan data padahal Wajib Pajak tersebut masih aktif.

Dengan banyaknya WP VO yang termasuk dalam WP VO *Non-List tenant* menandakan banyaknya data profil Wajib Pajak yang tidak valid karena Wajib Pajak tidak melakukan perpanjangan alamat VO dan tidak melakukan perubahan data ke KPP. Wajib Pajak tidak memiliki kesadaran untuk melakukan perubahan data sehingga sangat menghambat AR dalam melakukan pengawasan WP VO.

Faktor sistem informasi mendapatkan nilai rata-rata *Likert* dari hasil survei sebesar 4,83 yang menunjukkan bahwa mayoritas AR setuju kalau sistem informasi sudah mendukung pengawasan WP VO.

Tabel 13. Hasil Survei Faktor Sistem Informasi

Kode	Instrumen Survei	Nilai Rata-Rata	Kategori Hasil
FP5-1	Sitem infromasi telah digunakan dan dimanfaatkan dalam pengawasan WP VO.	4,76	setuju
FP5-2	Penggunaan sistem informasi telah memberikan kemudahan dan kesederhanaan dalam pelaksanaan pengawasan WP VO.	4,86	setuju
FP5-3	Penggunaan sistem informasi telah membantu dan mendukung kegiatan pelaksanaan pengawasan WP VO.	4,86	setuju
Rata-Rata Nilai Likert		4,83	setuju

Sumber: Data Penelitian, 2025

Hasil survei kemudian divalidasi kepada seluruh responden melalui wawancara dan seluruh narasumber setuju bahwa faktor sistem informasi sudah mendukung pengawasan. Menurut narasumber AR-4, tidak hanya pelaksanaan pengawasan WP VO yang sudah memanfaatkan sistem informasi tetapi juga proses bisnis perpajakan yang lain hampir semuanya sudah memanfaatkan sistem informasi. Pelaporan SPT yang dilakukan oleh Wajib Pajak sudah dilakukan melalui DJP Online dan E-Faktur Web, proses registrasi bisa memanfaatkan *e-registration* dan semuanya sudah didukung dengan media elektronik. Berikut ini kutipan wawancara dengan AR-4 terkait hal tersebut:

"Saya katakan bahwa hampir semua proses pekerjaan kita itu sudah memanfaatkan sistem informasi. Kita sudah disediakan sistem informasi untuk segala jenis administrasi dan juga pengelolaan data di DJP ini. Ini berlaku baik untuk VO maupun non-VO. Misalnya kita menggunakan SIDJP, DJP Online, eReg, Approweb, Appportal, dan lain-lain. Bahkan untuk persuratan juga sekarang semua sudah by sistem." (AR-4)

Pemanfaatan sistem informasi sangat memberikan kemudahan dan kesederhanaan dalam pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak, sudah banyak petunjuk penggunaan dan penjelasannya. Kendala yang dihadapi biasanya hanya kendala jaringan atau kecepatan dalam mengakses di waktu-waktu tertentu. Penanganan kendala sistem sudah baik dengan adanya Meja Layanan TI (Melati) jika sewaktu-waktu mengalami kendala sistem. Sistem informasi sangat mendukung proses pengawasan kepatuhan WP VO seperti penerbitan STP yang semakin mudah dengan adanya dafnom yang diturunkan oleh Kantor pusat melalui sistem, monitoring pengawasan juga lebih mudah dan terpadu. Mungkin ada sedikit kendala kelancaran akses ketika *peak sesason* yang tidak terjadi setiap hari dan tidak terlalu menjadi kendala dalam pengawasan WP VO.

Berdasarkan analisis data survei yang telah divalidasi dan digali lebih dalam melalui wawancara serta dokumen pendukung terkait pelaksanaan pengawasan WP VO, berikut ini ringkasan hasil evaluasi pelaksanaan pengawasan WP VO berdasarkan faktor pendukung pengawasan WP VO serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan WP VO.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Analisis Survei dan Wawancara

Faktor Pendukung/Instrumen Pertanyaan	Keterangan
1. Dukungan Pimpinan:	
- Pendidikan dan Pelatihan AR	terpenuhi, tidak terkendala
- Anggaran, waktu, dan sarana prasarana	terpenuhi, sedikit kendala
- Pelaksanaan pengawasan	terpenuhi, tidak terkendala
2. Regulasi:	
- Ketersediaan regulasi terkait WP VO	belum terpenuhi, terkendala
- Kejelasan dan relevansi regulasi WP VO	belum terpenuhi, terkendala
- Kebutuhan regulasi khusus WP VO	belum terpenuhi, terkendala
3. Account Representative:	
- Kompetensi teknis AR	terpenuhi, tidak terkendala
- Pengalaman dan skill komunikasi AR	terpenuhi, tidak terkendala
- Jumlah AR	terpenuhi, sedikit kendala
4. Wajib Pajak:	
- Kepatuhan pelaporan, pencatatan, pembukuan	belum terpenuhi, terkendala
- Perilaku kooperatif Wajib Pajak	belum terpenuhi, terkendala
- Kesadaran WP untuk tertib administrasi	belum terpenuhi, terkendala
5. Sistem Informasi:	
- Pemanfaatan sistem informasi	terpenuhi, tidak terkendala
- Kemudahan dan kesederhanaan dalam penggunaan	terpenuhi, sedikit kendala
- Kesesuaian dalam memberikan dukungan	terpenuhi, tidak terkendala

Sumber: Data Penelitian, 2025

Belum terpenuhinya Faktor Regulasi dan Wajib Pajak dalam mendukung pengawasan WP VO, DJP perlu menerbitkan regulasi khusus bagi WP VO untuk mengatasi regulasi yang belum memadai sekaligus untuk mendorong kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak sehingga dapat mempermudah pelaksanaan pengawasan WP VO. Regulasi tersebut perlu mengatur proses administrasi WP VO serta kewajiban WP VO maupun Pengelola *Virtual Office* untuk tetap mewujudkan kemudahan berusaha bagi Wajib Pajak sekaligus menjaga kepatuhan administrasi yang tertib, diantaranya:

1. Sejak awal registrasi WP VO seharusnya ada isian kriteria WP VO dan siapa Pengelola *Virtual Office*-nya untuk mempermudah dalam memisahkan antara WP VO dan *Non-Virtual Office* karena saat ini untuk pemisahan tersebut masih manual berdasarkan alamat terdaftar.
2. WP VO seharusnya mencantumkan lebih dari satu alamat terdaftar, tidak hanya alamat terdaftar sesuai alamat *Virtual Office* tetapi juga alamat lokasi usaha untuk mempermudah AR melakukan kunjungan ke lokasi usaha apabila Wajib Pajak belum bisa dihubungi.
3. Mengatur kewajiban tambahan untuk WP VO maupun Pengelola VO. Kewajiban WP VO untuk melakukan update data profil setiap periode tertentu seperti data pengurus, nomor telepon, email, lokasi usaha, dan data profil lainnya. Kewajiban Pengelola VO untuk membuat laporan setiap periode tertentu ke KPP terkait data Wajib Pajak yang memanfaatkan layanan *Virtual Office* berupa NPWP, Nama Perusahaan, *contact person*, masa berlaku sewa, termasuk informasi Wajib Pajak yang baru menyewa atau perpanjang serta Wajib Pajak yang tidak perpanjang masa sewa.

4. Pemberian sanksi yang tegas bagi WP VO yang telah diberi kemudahan pendaftaran tetapi tidak memenuhi kewajiban perpajakannya seperti denda, suspend, atau pembekuan NPWP agar tidak dapat digunakan dalam transaksi usaha.
5. Pemberlakuan pembatasan Wajib Pajak yang diperbolehkan menggunakan kantor virtual untuk mencegah penyalahgunaan alamat tersebut oleh Wajib Pajak yang sengaja akan melakukan penghindaran pajak atau tindak pidana pajak terkait penerbitan atau penggunaan Faktur Pajak yang tidak sah. Pembatasan tersebut dapat dilakukan berdasarkan KLU, Omzet, Modal disetor, dan/atau kriteria WP Grup terkait kepemilikan perusahaan afiliasi.

SIMPULAN

Pelaksanaan pengawasan WP VO di KPP Pratama Jakarta Pancoran belum sepenuhnya efektif karena belum terpenuhinya faktor regulasi dan Wajib Pajak dalam mendukung pengawasan Wajib Pajak. Pada Faktor Regulasi, kebijakan yang ada saat ini belum cukup memadai dan masih dibutuhkan kebijakan khusus terkait WP VO untuk mendukung pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak serta mengatasi permasalahan kepatuhan yang muncul. Pada Faktor Wajib Pajak, masih banyak kendala dalam pengawasan akibat rendahnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Banyak Wajib Pajak yang tidak kooperatif, sulit dihubungi, dan sering berpindah alamat, serta data profil yang tidak valid, sehingga menyulitkan proses pelaksanaan pengawasan. Rekomendasi yang dapat diberikan kepada DJP adalah agar segera menerbitkan regulasi khusus WP VO untuk mendorong kepatuhan WP VO dan mendukung pelaksanaan pengawasan dengan tetap memperhatikan *ease of doing business* bagi Wajib Pajak.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu berdasarkan teori yang digunakan mungkin belum membahas faktor pendukung pengawasan secara menyeluruh dan narasumber wawancara dalam penelitian ini hanya dilakukan kepada *Account Representative* karena keterbatasan data dan waktu yang dimiliki oleh Peneliti. Penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan faktor pendukung pengawasan Wajib Pajak yang lebih komprehensif mengikuti perubahan yang akan datang dan narasumber wawancara juga bisa menambahkan pihak-pihak lain yang terlibat dalam pengawasan Wajib Pajak selain AR untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas.

REFERENSI

- Alyaa, P. (2024, April 04). Kepatuhan wajib pajak UMKM di Indonesia. *Kompasiana*.
<https://www.kompasiana.com/putriialyaa6165/660e1293de948f04b337d4c2>
- Ayalew, E. (2014). *Factors affecting tax audit effectiveness: A study on category A taxpayer in Bahir Dar City administration revenue office*. (Master's thesis, Bahir Dar University). <https://www.academia.edu/9340849>
- Betts, M. S. E., & Betts, S. (2022). *Revenue administration: Compliance risk management: Overarching framework to drive revenue performance*. International Monetary Fund.

- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Chalu, H., & Mzee, H. (2018). Determinants of tax audit effectiveness in Tanzania. *Managerial Auditing Journal*, 33(1), 35–63. <https://doi.org/10.1108/MAJ-06-2016-1390>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Christian, F. F., & Aribowo, I. (2021). Pengawasan Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Strategis Di Kpp Pratama Sukoharjo. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 5(2), 102–107. <https://doi.org/10.31092/jpi.v5i2.1320>
- Diamastuti, E. (2016). Ke(tidak)patuhan wajib pajak: Potret self assessment system. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 20(3), 280–304. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2016.v20.i3.52>
- Drogalas, G., Ioannis, S., Karagiorgou, D., & Diavastis, I. (2015). Tax audit effectiveness in Greek firms: Tax auditors' perceptions. *Journal of Accounting and Taxation*, 7(7), 123–130. <http://dx.doi.org/10.5897/JAT2015.0186>
- Ellet, W. (2018). *The case study handbook: A student's guide*. Harvard Business Review Press.
- Gravetter, F. J., & Wallnau, L. B. (2012). *Statistics for the behavioral sciences* (9th ed.). Wadsworth.
- Hutagaol, M. P. (2020). *Tantangan dan strategi pengawasan wajib pajak di Indonesia*. UI Press.
- Jaggia, S., & Kelly, A. (2019). *Business statistics: Communicating with numbers* (3rd ed.). McGraw-Hill Education.
- Kumar, P., & Kumar, D. (2022). Ease of doing business: Approaching the context. In *ICT with intelligent applications: Proceedings of ICTIS 2022* (Vol. 1, pp. 357–366). Springer Nature Singapore. http://dx.doi.org/10.1007/978-981-19-3571-8_35
- Lambert, V. A., & Lambert, C. E. (2012). Qualitative descriptive research: An acceptable design. *Pacific Rim International Journal of Nursing Research*, 16(4), 255–256. <https://tcithaijo.org/index.php/PRIJNR/article/download/5805/5064>
- Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldana, J. (2014) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage, London.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). *Applying evaluation criteria thoughtfully*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/543e84ed-en>
- Palupi, M. E., & Arifin, J. (2023). Kepatuhan wajib pajak UMKM di Indonesia: Faktor internal dan eksternal. *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 5, 336–346. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol5.art39>
- 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.

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan NPWP serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan PKP.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Scott, D. W. (2009). Sturges' rule. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Computational Statistics*, 1(3), 303-306. <https://doi.org/10.1002/wics.35>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed., Asia ed.). John Wiley & Sons.
- Sirait, S. T. H., & Abbas, Y. (2024). Evaluasi pengawasan wajib pajak online marketplace di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(2), 1465-1474. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2042>
- Sugiarto, T., & Martani, D. (2024). Optimalisasi penerimaan pajak melalui kegiatan pengawasan kepatuhan wajib pajak. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(4), 4671-4681. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i4.2382>
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak.
- Syahlan, D. R., & Martani, D. (2021). Evaluation of tax audit effectiveness: Case study at Bengkulu Dua Tax Office. *Contemporary Accounting Case Studies*, 1(1), 105-127. <https://feb.ui.ac.id/book-chapter-1/>
- Tussifah, L. (2023, November 09). Compliance risk management, masa depan keadilan pajak. *pajak.go.id*. <https://pajak.go.id/id/artikel/compliance-risk-management-masa-depan-keadilan-pajak>
- Wildan, M. (2023, November 19). Mudah berpindah-pindah, WP virtual office masih sulit diawasi. *DDTC News*. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1798643/>
- World Bank. (2020). *Doing business 2020: Comparing business regulation in 190 economies*. World Bank Group. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1440-2>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.