

Nama Informan : RR
Jabatan : Kepala Bidang KBP
Waktu : 13 Januari 2022

I. Penerapan *Work From Home*

1. Bagaimanakah implementasi sistem kerja *work from office* dan *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung?

Jawab:

Pelaksanaan WFH diimplementasikan sesuai Surat Edaran dari Kantor Pusat DJP yang kemudian diatur lebih rinci lagi melalui nota dinas Kakanwil DJP Bengkulu dan Lampung. Pengaturan dilakukan perminggu yang dapat berubah tiap minggunya menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Selama ini berlaku juga pola on call yang mana ketika pegawai dibutuhkan untuk bekerja di kantor, pegawai tersebut dapat dipanggil oleh atasannya untuk hadir bekerja di kantor. Hal ini karena kebijakan WFH adalah WFH di lokasi tempat kantor berada, bukan WFH di home base pegawai.

2. Apakah Anda merasa bekerja lebih fleksibel saat diberlakukannya *work from home*?

Jawab:

Pada kondisi tertentu sangat fleksibel karena dukungan teknologi informasi dan komunikasi juga bisa dilakukan kapan saja. Pegawai bekerja selama ini tanpa kendala sepanjang disiplin dengan peraturan. Karena penyelesaian keberatan di bidang KBP ada jatuh tempo, jadi pekerjaan yang diselesaikan lebih cepat lebih baik. Sepanjang pegawai harus bisa manage diri sendiri dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan, tidak perlu menunggu arahan dan pengawasan. Kalau mereka tidak ingin terlalu banyak terbebani pekerjaan, maka PK harus bekerja cepat, pembagian beban kerja dilakukan proporsional mungkin.

3. Apa saja bentuk fleksibilitas yang Anda alami pada saat *work from home*?

Jawab:

Kehadiran, namun bukan berarti menjadi tidak disiplin. Komunikasi juga, bisa melalui zoom. Yang penting kita bisa mengawasi para PK melakukan tugasnya sesuai dengan yang sudah ditentukan.

II. Budaya Kerja, Koordinasi, dan Supervisi

Pertanyaan di bawah ini berkaitan dengan Budaya Kerja, Pola Koordinasi, dan Pola Supervisi pada penerapan sistem kerja *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung.

1. Bagaimanakah budaya kerja pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Sama saja budaya kerja WFH dan WFO. Pegawai tetap harus melakukan presensi, melaksanakan pengisian Self Asesmen Kesehatan. Tetap ada sidak dari Sub Bagian UKI.

Pegawai juga tidak kaku untuk WFH, ketika membutuhkan dirinya hadir di kantor, pegawai akan berangkat ke kantor. Tapi dengan protokol kesehatan. Karena kita dari awal sudah menekankan pekerjaan keberatan memerlukan ketetapan dan kecepatan waktu baik di rumah maupun di kantor. Tapi memang jika di kantor pegawai lebih banyak memiliki akses terkait fasilitas, misalnya untuk print, untuk konsultasi, dan koordinasi.

2. Apakah Anda merasakan adanya perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

Jawab:

Secara umum tidak, tapi secara khusus terasa jugaperbedaan. Di saat kita membutuhkan koordinasi. Mungkin ke depan karena kebijakan bekerja semakin fleksibel kita harus bersiap. Tapi yang penting bagi saya selaku pimpinan, memastikan para pegawai bertanggung jawab. Karena kuncinya ini, jika pegawai bertanggung jawab, dimanapun bekerja tidak akan menjadi masalah.

3. Jika ada, seperti apakah perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

Jawab:

Khususnya pada saat koordinasi lebih pas dan nyaman saat bertemu langsung beratatap muka langsung. Tapi sebenarnya tidak mengurangi tingkat efektifitas koordinasi pada saat WFH.

4. Saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*, bagaimanakah Anda melakukan pola koordinasi sebagai berikut:

- a. Bagaimana koordinasi dengan atasan Anda?

Jawab:

Jika atasan/kakanwil tidak memerlukan tatap muka langsung, kami bisa melakukannya dengan media komunikasi seperti telpon, WA. Tapi jika memang diperlukan bertemu langsung, dapat dilakukan dengan bertemu.

- b. Bagaimana koordinasi dengan bawahan Anda?

Jawab:

Sama dengan atasan tadi. Tapi terkadang tidak cukup sekali, perlu konfirmasi lagi melalui media komunikasi yang berbeda, agar saya bisa memastikan pesan yang disampaikan sampai ke penelaah keberatan. Dan pada saat bertemu langsung diingatkan lagi.

- c. Bagaimana koordinasi dengan rekan kerja Anda?

Jawab:

Koordinasi tetap berjalan normal, memanfaatkan WAG juga. NAntis saat bertemu langsung di kantor diingatkan lagi.

5. Bagaimanakah supervisi pekerjaan yang Anda lakukan terhadap bawahan saat *work from home*?

Jawab:

Seperti biasa saat WFO, kita juga rutin rapat pembinaan di tingkat bidang, maupun tingkat seksi. Mengingatkan/monitoring jatuh tempo, mengingatkan kode etik, disiplin, integritas.

III. Penunjang/ Sarana dan Prasarana

1. Apakah Anda menggunakan alat atau sarana penunjang pekerjaan pada saat diterapkannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Pasti, menggunakan media-media komunikasi dan teknologi informasi. Kalau WFH Tidak ada masalah. Pegawai bisa melakukan pekerjaan penyusunan konsep penelitian di mana saja, nanti pada saat sudah di print baru datang ke kantor untuk ditandatangani. Kemudian ada sistem yang harus diinput di nadine atau SIDJP, mereka harus hadir di kantor.

2. Bagaimanakah peran penunjang tersebut terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?

Jawab:

Tidak ada masalah. Pegawai bisa melakukan pekerjaan penyusunan konsep penelitian di mana saja, nanti pada saat sudah di print baru datang ke kantor untuk ditandatangani. Kemudian ada sistem yang harus diinput di nadine atau SIDJP, mereka harus hadir di kantor. pegawai menyiapkan sendiri, berupa Laptop pribadi maupun internet sebagai sarana pendukung pekerjaan pada saat WFH. Tapi selama ini tidak ada kendala

3. Apa saja faktor-faktor penunjang kinerja yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung?

Jawab:

Yang pertama dari SDM nya, masing2 pegawai harus memiliki tanggung jawab bahwa WFH itu bukan libur, tapi bekerja dari rumah. Kita berharap pegawai juga menyediakan ruang khusus, untuk menciptakan suasana kerja yang sama dan menyediakan waktu khusus untuk berkonsentrasi menyelesaikan pekerjaan. Pegawai juga harusnya memiliki target pada saat WFH, yang harus berkomunikasi juga dengan atasan langsung.

IV. Dampak Sistem *Work From Home* terhadap Kinerja Penyelesaian Keberatan

1. Bagaimana cara Tim Penelaah Keberatan melakukan penelitian keberatan terhadap permohonan wajib pajak pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Sama saja sistem bekerja saat WFO dengan WFH, masing-masing sudah memiliki berkas, dan berkas tersebut harus diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan. Pekerjaannya sama saja, yaitu meneliti, jika perlu saat WFH berkas dibawa ke rumah. Begitu juga dikumen-dokumen pendukung juga pegawai juga harus mau membawanya ke rumah pada saat WFH.

2. Bagaimana dampak sistem kerja *work from home* terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?

Jawab:

Selama ini hampir 2 tahun WFH WFO, semua penelitian keberatan tidak ada yang melewati jatuh tempo. Bisa diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan oleh UU.

3. Apakah sistem kerja *work from home* meningkatkan atau menghambat kinerja penyelesaian keberatan? Bagaimana hal ini bisa terjadi?

Jawab:

Peningkatan jumlah yang berkas permohonan yang masuk dan jumlah berkas yang selesai meningkat. Karena kondisi dan ke depan juga pekerjaan semakin didukung oleh teknologi, kita juga memberikan edukasi terhadap KPP. Tipikal PK adalah bekerja mandiri. Tidak diawasi juga bekerja, penelitian dilakukan di akhir, diskusi pembahasan dilakukan dalam prosesnya. Menghambat tidak, jika dilihat tingkat kasus yang diterima rata-rata hampir sama, dan kita juga melakukan movev kepada KPP terkait dengan kualitas koreksi pemeriksaan, akurasi.

4. Apakah Anda merasa penerapan sistem kerja *work from home* berjalan efektif atau tidak dalam penyelesaian pekerjaan Anda? Seperti apa efektivitas yang Anda rasakan?

Jawab:

Efektif, meskipun dalam catatan, karena WFH ini adalah bagaimana kita memberikan tanggung jawab kepada pegawai. Jika ada rasa tanggung jawab, bekerja dimanapun tidak ada masalah. Jangan sampai pegawai menganggap WFH ini adalah hari libur, maka catatannya adalah yang penting adalah pengawasan.

Antara Kabid dengan kasi koordinasi dan komunikasi berjalan. Kepala seksi kepada bawahannya juga berjalan.

Kita juga harus mengatur dan berkoordinasi terhadap jadwal pimpinan, sehingga kita harus mengatur memberi space minimal 1 bulan, batas penyelesaian bidang, supaya punya space waktu jika terjadi pimpinan yang memiliki jadwal kegiatan mendadak pada saat berkas keberatan WP jatuh tempo.

Faktor KPP juga berpengaruh, karena semakin KPP berkualitas melakukan pemeriksaan dan sesuai SOP pemeriksaan, maka pekerjaan KBP akan semakin ringan. Jadi yang masuk permohonan ke KBP, adalah perbedaan peraturan saja. Dan WP yang meminta keringanan. Dan kita juga terus melakukan edukasi kepada WP.

Nama Informan : WJ
Jabatan : Kepala Seksi KBP III
Waktu : 20 Januari 2022

I. Penerapan *Work From Home*

1. Bagaimanakah implementasi sistem kerja *work from office* dan *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung?

Jawab:

Sistem Kerja WFO dan WFH pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung diimplementasikan sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh kementerian keuangan dan Kantor Pusat DJP dimana untuk saat ini setiap minggunya masing-masing orang dalam jenjang jabatan (Kepala Bidang, Kepala Seksi, Penelaah Keberatan dan Pelaksana) diberikan 4 hari WFO dan 1 hari WFH secara terjadwal dengan tetap mengacu pada kondisi kantor dan level PPKM kota Bandar Lampung.

2. Apakah Anda merasa bekerja lebih fleksibel saat diberlakukannya *work from home*?

Jawab:

Saya secara umum merasa bekerja dengan lebih fleksibel terkait dengan pekerjaan yang menggunakan media dan teknologi informasi, namun pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan kehadiran berkas fisik terdapat kendala yang harus disesuaikan kondisinya.

3. Apa saja bentuk fleksibilitas yang Anda alami pada saat *work from home*?

Jawab:

Work from home memberikan kesempatan kepada setiap orang untuk mengaplikasikan work life balance dimana kami memiliki kesempatan untuk dapat memberikan perhatian lebih kepada keluarga karena keberadaan kita di tempat tinggal namun dengan tetap bisa berfokus kepada penyelesaian pekerjaan, dari sisi waktu hal itu menjadi lebih fleksibel.

II. Budaya Kerja, Koordinasi, dan Supervisi

Pertanyaan di bawah ini yang berkaitan dengan Budaya Kerja, Pola Koordinasi, dan Pola Supervisi pada penerapan sistem kerja *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung.

1. Bagaimanakah budaya kerja pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Budaya kerja pada saat diberlakukannya work from home tetap mengacu pada nilai budaya Kementerian Keuangan yaitu integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan, dan kesempurnaan.

2. Apakah Anda merasakan adanya perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

Jawab:

Secara umum tidak merasakan perbedaan.

3. Jika ada, seperti apakah perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?
-
4. Saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*, bagaimanakah Anda melakukan pola koordinasi sebagai berikut:
 - a. Bagaimana koordinasi dengan atasan Anda?
Jawab:
Koordinasi dengan atasan dilakukan seperti pada saat work from office namun dengan memanfaatkan media teknologi informasi.
 - b. Bagaimana koordinasi dengan bawahan Anda
Jawab:
Koordinasi dengan bawahan dilakukan seperti pada saat work from office namun dengan memanfaatkan media teknologi informasi.
 - c. Bagaimana koordinasi dengan rekan kerja Anda?
Jawab:
Koordinasi dengan rekan kerja dilakukan seperti pada saat work from office namun dengan memanfaatkan media teknologi informasi.
 - d. Bagaimana komunikasi tim penelaah keberatan dengan wajib pajak?
Jawab:
Komunikasi tim penelaah keberatan dengan wajib pajak dilakukan dengan memanfaatkan media teknologi informasi sesuai dengan tatacara yang diatur oleh Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Pajak.
5. Bagaimanakah supervisi pekerjaan yang Anda lakukan terhadap bawahan saat *work from home*?
Jawab:
Saya melakukan supervisi terhadap pekerjaan bawahan dengan memanfaatkan media teknologi informasi.

III. Faktor Penunjang/ Sarana dan Prasarana

1. Apakah Anda menggunakan alat atau sarana penunjang pekerjaan pada saat diterapkannya sistem kerja *work from home*?
Jawab:
Ya, saya menggunakan laptop dan handphone sebagai sarana penunjang pekerjaan
2. Bagaimanakah peran penunjang tersebut terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?
Jawab:
Alat penunjang tersebut membantu dalam proses penelitian keberatan dan untuk melakukan komunikasi baik dengan atasan, rekan kerja, bawahan maupun Wajib Pajak
3. Apa saja faktor-faktor penunjang kinerja yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung?
Jawab:
 - a. *Ketersediaan media komunikasi*
 - b. *kemampuan pegawai memanfaatkan media komunikasi dengan baik*

- c. Pola koordinasi yang baik antara atasan, rekan kerja, dan bawahan
- d. manajemen waktu yang baik dari setiap pegawai

IV. Dampak Sistem *Work From Home* terhadap Kinerja Penyelesaian Keberatan

1. Bagaimana cara Tim Penelaah Keberatan melakukan penelitian keberatan terhadap permohonan wajib pajak pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Selama work from home penelitian keberatan difokuskan terhadap pekerjaan yang dapat dilakukan dengan media teknologi dan sistem informasi, sedangkan untuk pekerjaan yang berkaitan dengan berkas fisik dilakukan pada saat work from office.

2. Bagaimana dampak sistem kerja *work from home* terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?

Jawab:

Secara umum selama work from home penyelesaian keberatan berjalan seperti sebelum ada sistem work from home

3. Apakah sistem kerja *work from home* meningkatkan atau menghambat kinerja penyelesaian keberatan? Bagaimana hal ini bisa terjadi?

Jawab:

Sistem kerja work from home tidak menghambat kinerja penyelesaian keberatan karena selama work from home pekerjaan tetap dilakukan, dan selama work from office lebih dimaksimalkan keefektifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaan.

4. Apakah Anda merasa penerapan sistem kerja *work from home* berjalan efektif atau tidak dalam penyelesaian pekerjaan Anda? Seperti apa efektivitas yang Anda rasakan?

Jawab:

Secara umum efektif, karena memberikan fleksibilitas waktu dan tempat dalam menyelesaikan pekerjaan

Nama Informan : H
Jabatan : Kepala Seksi KBP I
Waktu : 12 Januari 2022

I. Penerapan *Work From Home*

1. Bagaimanakah implementasi sistem kerja *work from office* dan *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung?

Jawab:

Pelaksanaan WFH diimplementasikan sesuai kebijakan kantor pusat yang diatur melalui Surat Edaran. Jadwal WFH dibuat mingguan lewat nota dinas Kakanwil. Ketika bekerja di rumah pegawai tetap harus siap bekerja dan mengerjakan pekerjaan sehari-harinya.

2. Apakah Anda merasa bekerja lebih fleksibel saat diberlakukannya *work from home*?

Jawab:

Iya, fleksibel, bisa bekerja di rumah, dan jamnya juga bisa menyesuaikan aktifitas di rumah, namun tetap disiplin dan bertanggung jawab.

3. Apa saja bentuk fleksibilitas yang Anda alami pada saat *work from home*?

Jawab:

Waktu dan lokasi bekerja.

II. Budaya Kerja, Koordinasi, dan Supervisi

Pertanyaan di bawah ini yang berkaitan dengan Budaya Kerja, Pola Koordinasi, dan Pola Supervisi pada penerapan sistem kerja *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung.

1. Bagaimanakah budaya kerja pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Sama saja seperti biasanya. Budaya kerja memang harus tidak boleh berubah, karena setiap pegawai Direktorat Jenderal Pajak telah diikat dengan kode etik pegawai dan nilai-nilai kementerian keuangan yang harus dipatuhi sehingga saat pegawai WFH standar budaya kerja tetap berjalan dalam kesehariannya

2. Apakah Anda merasakan adanya perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

Jawab:

Tidak ada, perbedaan lokasi bekerja saja, budaya kerja sama saja.

3. Jika ada, seperti apakah perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

-

4. Saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*, bagaimanakah Anda melakukan pola koordinasi sebagai berikut:
 - a. Bagaimana koordinasi dengan atasan Anda?
Jawab:
Koordinasi dilakukan menggunakan telepon dan whatsapp. Jika dibutuhkan perlu berkoordinasi tatap muka di kantor, saya akan datang ke kantor saat dijadwalkan WFH.
 - b. Bagaimana koordinasi dengan bawahan Anda?
Jawab:
Koordinasi dilakukan sesuai kebutuhan dan menggunakan telepon, aplikasi whatsapp, email, dan jika dibutuhkan menggunakan zoom meeting.
 - c. Bagaimana koordinasi dengan rekan kerja Anda?
Jawab:
Koordinasi tetap berjalan normal, menggunakan whataspp grup, telepon.
 - d. Bagaimana komunikasi tim penelaah keberatan dengan wajib pajak?
Jawab:
Dengan memanfaatkan media teknologi informasi, whatsapp, zoom meeting, dan email.
5. Bagaimanakah supervisi pekerjaan yang Anda lakukan terhadap bawahan saat *work from home*?
Jawab:
Supervisi tetap dapat dilakukan walaupun jarak jauh dengan menggunakan teknologi. Yang sering digunakan untuk supervisi saat WFH adalah menggunakan whatsapp dan telepon.

III. Faktor Penunjang/ Sarana dan Prasarana

1. Apakah Anda menggunakan alat atau sarana penunjang pekerjaan pada saat diterapkannya sistem kerja *work from home*?
Jawab:
Iya, kita menggunakan alat HP, laptop, jaringan internet, dan portal sistem informasi perpajakan yang disediakan oleh kantor pusat DJP. Untuk menunjang kinerja saat WFH, kita menggunakan alat HP, laptop, jaringan internet, dan portal sistem informasi perpajakan yang disediakan oleh kantor pusat DJP.
2. Bagaimanakah peran penunjang tersebut terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?
Jawab:
Sangat berperan penting. Kalau tidak ada alat-alat tersebut, pekerjaan akan terhambat dan bergantung pada sarana di kantor saja.
3. Apa saja faktor-faktor penunjang kinerja yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung?

Jawab:

Rasa tanggung jawab dan disiplin dari pegawai menjadi faktor penting. Tanggung jawab pegawai untuk menyediakan sendiri alat dan perangkat kerja yang memadai di rumah agar penyelesaian keberatan tetap dapat dilakukan.

IV. Dampak Sistem *Work From Home* terhadap Kinerja Penyelesaian Keberatan

1. Bagaimana cara Tim Penelaah Keberatan melakukan penelitian keberatan terhadap permohonan wajib pajak pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

WFH berdampak penelaah keberatan harus pintar mengatur jenis penelitian yang dapat dikerjakan di rumah maupun yang harus dikerjakan di kantor. Pembuatan laporan penelitian keberatan bisa dilakukan di rumah, nanti saat akan diserahkan kepada kepala seksi dan kepala bidang dicetak dan diserahkan di kantor.

2. Bagaimana dampak sistem kerja *work from home* terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?

Jawab:

Dampaknya pegawai harus melakukan penyesuaian-penyesuaian dalam bekerja, dan pegawai bisa melakukannya. Meskipun WFH penyelesaian keberatan tetap berjalan lancar.

3. Apakah sistem kerja *work from home* meningkatkan atau menghambat kinerja penyelesaian keberatan? Bagaimana hal ini bisa terjadi?

Jawab:

WFH tidak menghambat penyelesaian keberatan dan tim peneliti tetap efektif menyelesaikan keberatan

4. Apakah Anda merasa penerapan sistem kerja *work from home* berjalan efektif atau tidak dalam penyelesaian pekerjaan Anda? Seperti apa efektivitas yang Anda rasakan?

Jawab:

Efektif, pegawai WFH sejauh ini bertanggung jawab pada pekerjaannya.

Meskipun ada penjadwalan WFH, penyelesaian keberatan wajib pajak tetap dilakukan dengan baik, tepat waktu, dan sesuai ketentuan.

Nama Informan : TS
Jabatan : Penelaah Keberatan Bidang KBP
Waktu : 24 Januari 2022

I. Penerapan *Work From Home*

1. Bagaimanakah implementasi sistem kerja *work from office* dan *work from home* pada unit kerja Anda?

Jawab:

*Di Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung, penerapan sistem kerja *work from office* dan *work from home* sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh Kementerian Keuangan dan Kantor Pusat DJP dimana proporsi antara *work from office* dan *work from home* diatur dengan mempertimbangkan level PPKM wilayah dimana unit kerja berada dalam hal ini adalah level PPKM Kota Bandar Lampung.*

2. Apakah Anda merasa bekerja lebih fleksibel saat diberlakukannya *work from home*?

Jawab:

*work from home membuat pekerjaan menjadi lebih fleksibel, terutama untuk pekerjaan yang dapat diselesaikan tanpa harus ada di kantor namun cukup dengan bantuan teknologi informasi, tetapi untuk beberapa pekerjaan terkait yang berkaitan langsung dengan berkas fisik yang harus diselesaikan di kantor, belum bisa dikerjakan dengan sistem *work from home*.*

3. Apa saja bentuk fleksibilitas yang Anda alami pada saat *work from home*?

Jawab:

Work from home memberikan fleksibilitas tempat dimana pekerjaan dapat dilakukan tanpa harus hadir di kantor namun bisa dikerjakan di mana saja. Work from home juga memberikan fleksibilitas waktu dalam bekerja.

II. Budaya Kerja, Koordinasi, dan Supervisi

Pertanyaan di bawah ini berkaitan Budaya Kerja, Pola Koordinasi, dan Pola Supervisi pada penerapan sistem kerja *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung.

1. Bagaimanakah budaya kerja pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

*Budaya kerja baik selama *work from home* maupun *work from office* tidak terjadi perubahan dan tetap sama seperti sebelumnya, yaitu mengacu pada Nilai Nilai kemeterian keuangan.*

2. Apakah Anda merasakan adanya perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

Jawab:

Saya tidak merasakan perbedaannya.

3. Jika ada, seperti apakah perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

Jawab:

Tidak ada

4. Saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*, bagaimanakah Anda melakukan pola koordinasi sebagai berikut:

- a. Bagaimana koordinasi dengan atasan Anda?

Jawab:

Koordinasi dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada seperti telepon, sms, Whatsapp, video call.

- b. Bagaimana koordinasi dengan rekan kerja Anda?

Jawab: Koordinasi dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada seperti telepon, sms, Whatsapp, video call.

- c. Bagaimana cara Anda berkomunikasi dengan wajib pajak?

Jawab:

Selama work from home komunikasi dengan Wajib Pajak berjalan seperti biasa dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada seperti telepon, sms, Whatsapp, dan email resmi

5. Bagaimanakah supervisi pekerjaan yang dilakukan oleh atasan Anda pada saat *work from home*?

Jawab:

Atasan melakukan pengawasan terhadap pekerjaan saya dengan memanfaatkan teknologi informasi. Adanya database permohonan membantu atasan mengawasi berkas yang akan jatuh tempo.

III. Faktor Penunjang/ Sarana dan Prasarana

1. Apakah Anda menggunakan alat atau sarana penunjang pekerjaan pada saat diterapkannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Ya, menggunakan laptop dan handphone untuk bekerja, kemudian untuk mengakses aplikasi menggunakan VPN sehingga semua aplikasi yang diperlukan bisa diakses pada saat work from home.

2. Bagaimanakah peran penunjang tersebut terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?

Jawab:

Alat atau sarana penunjang tersebut membantu melakukan komunikasi baik dengan atasan, rekan kerja maupun Wajib Pajak dan dalam proses penelitian keberatan sarana penunjang tersebut membantu dalam melihat data perpajakan, input case manajemen dan proses lainnya.

IV. Dampak Sistem Work From Home terhadap Kinerja Penyelesaian Keberatan

1. Bagaimana dampak sistem kerja *work from home* terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?

Jawab:

Sistem kerja work from home pada umumnya tidak berdampak dalam proses penyelesaian keberatan, proses keberatan berjalan sama seperti sebelumnya. Terkait dengan adanya tahapan-tahapan dalam proses keberatan seperti pembahasan sengketa baik dengan pemeriksa maupun dengan Wajib Pajak dapat dilaksanakan pada saat work from office maupun work from home dengan memanfaatkan sarana penunjang yang ada.

2. Apakah sistem kerja *work from home* meningkatkan atau menghambat kinerja penyelesaian keberatan? Mohon Anda uraikan alasannya.

Jawab:

Sistem kerja work from home tidak menghambat kinerja penyelesaian keberatan karena selama work from home pekerjaan penyelesaian keberatan tetap dapat dilakukan dengan memanfaatkan sarana penunjang yang ada.

3. Bagaimana cara Tim Penelaah Keberatan melakukan penelitian keberatan terhadap permohonan wajib pajak pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Selama work from home penelitian keberatan difokuskan terhadap pekerjaan yang dapat dilakukan dengan sistem informasi yang bisa diakses dengan VPN, sedangkan untuk pekerjaan yang berkaitan dengan berkas fisik seperti penyerahan konsep dan penandatanganan dokumen oleh atasan bisa dilakukan pada saat work from office.

4. Apakah Anda merasa penerapan sistem kerja *work from home* berjalan efektif atau tidak dalam penyelesaian pekerjaan Anda? Seperti apa efektivitas yang Anda rasakan?

Jawab:

Sistem kerja work from home tetap berjalan efektif dalam menyelesaikan pekerjaan karena work from home memberikan fleksibilitas waktu dan tempat dalam bekerja, dengan adanya sarana penunjang berupa aplikasi WFH yang bisa diakses dengan VPN sehingga semua aplikasi internal yang diperlukan bisa diakses pada saat work from home. Koordinasi, Komunikasi dan supervisi juga tetap dapat dilakukan pada saat work from home.

Nama Informan : ES
Jabatan : Penelaah Keberatan Bidang KBP
Waktu : 13 Januari 2022

I. Penerapan *Work From Home*

1. Bagaimanakah implementasi sistem kerja *work from office* dan *work from home* pada unit kerja Anda?

Jawab:

*Pada unit kerja saya sistem kerja *work from office* dan *work from home* diimplementasikan sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh kementerian keuangan dan Kantor Pusat DJP dimana pemberlakuan *work from office* dan *work from home* mengacu pada kondisi kantor dan level PPKM kota Bandar Lampung*

2. Apakah Anda merasa bekerja lebih fleksibel saat diberlakukannya *work from home*?

Jawab:

*Secara umum pemberlakuan *work from home* membuat pekerjaan menjadi lebih fleksibel, terutama untuk pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan bantuan teknologi informasi, tetapi untuk beberapa pekerjaan terkait yang berkaitan langsung dengan berkas fisik, belum bisa dikerjakan dengan sistem *work from home*.*

3. Apa saja bentuk fleksibilitas yang Anda alami pada saat *work from home*?

Jawab:

Work from home memberikan fleksibilitas waktu dan tempat dimana pekerjaan dapat dilakukan dari rumah, dan dari sisi waktu lebih fleksibel.

II. Budaya Kerja, Koordinasi, dan Supervisi

Pertanyaan di bawah ini berkaitan Budaya Kerja, Pola Koordinasi, dan Pola Supervisi pada penerapan sistem kerja *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung.

1. Bagaimanakah budaya kerja pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

*Budaya kerja baik selama *work from home* maupun *work from office* sesuai dengan nilai budaya kementerian keuangan yaitu Integritas, profesionalisme, Sinergi, Pelayanan dan Kesempurnaan*

2. Apakah Anda merasakan adanya perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

Jawab:

Secara umum tidak merasakan perbedaan.

3. Jika ada, seperti apakah perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

-

4. Saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*, bagaimanakah Anda melakukan pola koordinasi sebagai berikut:
 - a. *Bagaimana koordinasi dengan atasan Anda?*
Jawab:
Koordinasi dilakukan seperti pada saat work from office dengan memanfaatkan teknologi informasi
 - b. *Bagaimana koordinasi dengan rekan kerja Anda?*
Jawab:
Koordinasi dilakukan seperti pada saat work from office dengan memanfaatkan teknologi informasi
 - c. *Bagaimana cara Anda berkomunikasi dengan wajib pajak?*
Jawab:
Selama work from home komunikasi dengan Wajib Pajak dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi
5. *Bagaimanakah supervisi pekerjaan yang dilakukan oleh atasan Anda pada saat work from home?*
Jawab:
Atasan melakukan pengawasan terhadap pekerjaan dengan memanfaatkan teknologi informasi

III. Penunjang/ Sarana dan Prasarana

1. *Apakah Anda menggunakan alat atau sarana penunjang pekerjaan pada saat diterapkannya sistem kerja work from home?*
Jawab:
Ya, menggunakan laptop dan handphone
2. *Bagaimanakah peran penunjang tersebut terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?*
Jawab:
Alat penunjang tersebut membantu dalam proses penelitian keberatan dan untuk melakukan komunikasi baik dengan atasan, rekan kerja maupun Wajib Pajak.

IV. Dampak Sistem Work From Home terhadap Kinerja Penyelesaian Keberatan

1. *Bagaimana dampak sistem kerja work from home terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?*
Jawab:
Secara umum selama work from home penyelesaian keberatan berjalan seperti sebelum ada sistem work from home.
2. *Apakah sistem kerja work from home meningkatkan atau menghambat kinerja penyelesaian keberatan? Mohon Anda uraikan alasannya.*
Jawab:
Tidak, karena selama work from home pekerjaan tetap dilakukan, dan selama work from office lebih dimaksimalkan keefektifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaan.

3. Bagaimana cara Tim Penelaah Keberatan melakukan penelitian keberatan terhadap permohonan wajib pajak pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Selama work from home penelitian keberatan difokuskan terhadap pekerjaan yang dapat dilakukan dengan sistem informasi, sedangkan untuk pekerjaan yang berkaitan dengan berkas fisik dilakukan pada saat work from office

4. Apakah Anda merasa penerapan sistem kerja *work from home* berjalan efektif atau tidak dalam penyelesaian pekerjaan Anda? Seperti apa efektivitas yang Anda rasakan?

Jawab:

Secara umum efektif, karena memberikan fleksibilitas waktu dan tempat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Nama Informan : IA
Jabatan : Penelaah Keberatan Bidang KBP
Waktu : 14 Januari 2022

I. Penerapan *Work From Home*

1. Bagaimanakah implementasi sistem kerja *work from office* dan *work from home* pada unit kerja Anda?

Jawab:

Implementasi sistem dalam 1 pekan (5 hari kerja) adalah 4 hari wfo dan 1 hari wfh.

2. Apakah Anda merasa bekerja lebih fleksibel saat diberlakukannya *work from home*?

Jawab:

Fleksibel.

3. Apa saja bentuk fleksibilitas yang Anda alami pada saat *work from home*?

Jawab:

Fleksibel dalam mengatur pola/jadwal kerja.

II. Budaya Kerja, Koordinasi, dan Supervisi

Pertanyaan di bawah ini berkenaan Budaya Kerja, Pola Koordinasi, dan Pola Supervisi pada penerapan sistem kerja *work from home* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung.

1. Bagaimanakah budaya kerja pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Tetap seperti biasa, penyelesaian pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku dan penyesuaian peraturan terkait kondisi pandemi.

2. Apakah Anda merasakan adanya perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

Jawab:

Tidak ada.

3. Jika ada, seperti apakah perbedaan budaya kerja pada saat *work from office* dan *work from home*?

Jawab:

Tidak ada.

4. Saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*, bagaimanakah Anda melakukan pola koordinasi sebagai berikut:

- a. Bagaimana koordinasi dengan atasan Anda?

Jawab:

Melalui saluran komunikasi seluler /WA dan email.

- b. Bagaimana koordinasi dengan rekan kerja Anda?

Jawab:

Melalui saluran komunikasi seluler/WA dan email.

- c. Bagaimana cara Anda berkomunikasi dengan wajib pajak?

Jawab:

Melalui saluran komunikasi seluler/WA dan email

5. Bagaimanakah supervisi pekerjaan yang dilakukan oleh atasan Anda pada saat *work from home*?

Jawab:

Melalui saluran komunikasi seluler/WA dan email

III. Faktor Penunjang/ Sarana dan Prasarana

1. Apakah Anda menggunakan alat atau sarana penunjang pekerjaan pada saat diterapkannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Ya

2. Bagaimanakah peran penunjang tersebut terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?

Jawab:

Sangat membantu

IV. Dampak Sistem *Work From Home* terhadap Kinerja Penyelesaian Keberatan

1. Bagaimana dampak sistem kerja *work from home* terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?

Jawab:

Signifikan, penyelesaian pekerjaan tetap dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak melewati batas waktu jatuh tempo penyelesaian.

2. Apakah sistem kerja *work from home* meningkatkan atau menghambat kinerja penyelesaian keberatan? Mohon Anda uraikan alasannya.

Jawab:

Sistem WFH tidak menghambat penyelesaian keberatan.

3. Bagaimana cara Tim Penelaah Keberatan melakukan penelitian keberatan terhadap permohonan wajib pajak pada saat diberlakukannya sistem kerja *work from home*?

Jawab:

Memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah disediakan dari kantor untuk diimplementasikan di rumah, seperti aplikasi maupun jaringan intranet/internet.

4. Apakah Anda merasa penerapan sistem kerja *work from home* berjalan efektif atau tidak dalam penyelesaian pekerjaan Anda? Seperti apa efektivitas yang Anda rasakan?

Jawab:

Efektif. Ditunjang sarana dan aplikasi serta jaringan yang mendukung, maka permohonan keberatan tetap dapat diselesaikan dengan baik dan tidak melewati batas waktu penyelesaian.

Nama Informan : HCS
Jabatan : Penelaah Keberatan Bidang KBP
Waktu : 21 Januari 2022

I. Penerapan Work From Home

1. Bagaimanakah implementasi sistem kerja work from office dan work from home pada unit kerja Anda?

Jawab:

Dalam satu minggu/5 hari kerja, pegawai diberikan 1 hari WFH

2. Apakah Anda merasa bekerja lebih fleksibel saat diberlakukannya work from home?

Jawab:

Ya

3. Apa saja bentuk fleksibilitas yang Anda alami pada saat work from home?

Jawab:

Fleksibel dalam jam kerja

II. Budaya Kerja, Koordinasi, dan Supervisi

Pertanyaan di bawah ini berkaitan Budaya Kerja, Pola Koordinasi, dan Pola Supervisi pada penerapan sistem kerja work from home pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung.

1. Bagaimanakah budaya kerja pada saat diberlakukannya sistem kerja work from home?

Jawab:

Apabila pekerjaan bisa dilakukan di rumah maka dilakukan di rumah, namun apabila membutuhkan bahan-bahan pekerjaan yang ada di kantor maka tetap bisa datang ke kantor.

2. Apakah Anda merasakan adanya perbedaan budaya kerja pada saat work from office dan work from home?

Jawab:

Tidak ada, di manapun bekerja harus bisa tetap menyesuaikan budaya kerja organisasi.

3. Jika ada, seperti apakah perbedaan budaya kerja pada saat work from office dan work from home?

Jawab:

Lebih banyak pekerjaan yang dulunya dilakukan secara tatap muka menjadi dilakukan secara daring, seperti rapat, IHT, dsb

4. Saat diberlakukannya sistem kerja work from home, bagaimanakah Anda melakukan pola koordinasi sebagai berikut:
 - a. Bagaimana koordinasi dengan atasan Anda?
Jawab:
Rapat dengan atasan biasanya dilakukan secara daring / zoom meeting
 - b. Bagaimana koordinasi dengan rekan kerja Anda?
Jawab:
Koordinasi via aplikasi group chat atau private chat
 - c. Bagaimana cara Anda berkomunikasi dengan wajib pajak?
Jawab:
Melalui korespondensi surat, telpon, atau chat whatsapp. Untuk pembahasan biasanya dilakukan melalui zoom meeting
5. Bagaimanakah supervisi pekerjaan yang dilakukan oleh atasan Anda pada saat work from home?
Jawab:
Supervisi bisa dilakukan melalui aplikasi monitoring berkas (PROPERA) dan komunikasi baik dengan group chat atau private chat

III. Penunjang/ Sarana dan Prasarana

1. Apakah Anda menggunakan alat atau sarana penunjang pekerjaan pada saat diterapkannya sistem kerja work from home?
Jawab:
Ya, laptop, scanner, koneksi internet, dll
2. Bagaimanakah peran penunjang tersebut terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?
Jawab:
Sangat penting, misalnya scanner sangat dibutuhkan untuk digitalisasi berkas-berkas fisik agar mudah untuk dibawa dan dikerjakan di rumah. Koneksi internet di rumah untuk dapat mengakses aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk menyelesaikan keberatan di rumah melalui VPN

IV. Dampak Sistem Work From Home terhadap Kinerja Penyelesaian Keberatan

1. Bagaimana dampak sistem kerja work from home terhadap penyelesaian keberatan wajib pajak?
Jawab:
Lebih banyak tahapan penyelesaian keberatan yang dulunya dilakukan secara tatap muka menjadi dilakukan secara daring, seperti pembahasan dengan pemeriksa atau Wajib Pajak
2. Apakah sistem kerja work from home meningkatkan atau menghambat kinerja penyelesaian keberatan? Mohon Anda uraikan alasannya.

Jawab:

Sedikit menghambat namun tidak terlalu signifikan. Contoh hambatan misalnya apabila pembahasan dengan Wajib Pajak dilakukan secara daring, namun Wajib Pajak tidak memiliki kemampuan untuk melakukan hal tersebut, misalnya karena keterbatasan pengetahuan atau peralatan Wajib Pajak

3. Bagaimana cara Tim Penelaah Keberatan melakukan penelitian keberatan terhadap permohonan wajib pajak pada saat diberlakukannya sistem kerja work from home?

Jawab:

Tidak terlalu berbeda dengan sistem kerja di kantor. Perbedaannya hanya dilakukan di rumah. Pegawai telah diberikan akses untuk membuka aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk menyelesaikan keberatan di rumah melalui VPN

4. Apakah Anda merasa penerapan sistem kerja work from home berjalan efektif atau tidak dalam penyelesaian pekerjaan Anda? Seperti apa efektivitas yang Anda rasakan?

Jawab:

Efektif. Terbukti penyelesaian keberatan masih sesuai batas waktu yang ditentukan

Jumlah Permohonan Keberatan Masuk Tahun 2020

Seksi	Bulan										Jumlah
	Januari	Februari	Maret	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
KBP I	1	28	3	7	4		7			1	51
KBP II	14	1	24				12	4		1	56
KBP III	10					24	14	1			49
KBP IV	10		7				25		12		54
Jumlah	35	29	34	7	4	24	58	5	12	2	210

Jumlah Penyelesaian Keberatan Tahun 2020

Seksi	Bulan											Jumlah
	Januari	Februari	Maret	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
KBP I		1		1	14			21	2	3	26	68
KBP II	12	2							14			28
KBP III	25		12				21		1			59
KBP IV				1	14	8		13	26			62
Jumlah	37	3	12	2	28	8	21	34	43	3	26	217

Permohonan Keberatan Masuk Tahun 2021

Seksi	Bulan												Jumlah
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
KBP I	11	7	1	1	15	13	28		24	1	1		102
KBP II	17	17	12			13	14			1	2	3	79
KBP III	13		4		12	34	6	2	18	8		9	106
KBP IV	44					24	3	4	3	8	4	5	95
Jumlah	85	24	17	1	27	84	51	6	45	18	7	17	382

Jumlah Penyelesaian Keberatan Tahun 2021

Seksi	Bulan											Jumlah
	Januari	Februari	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
KBP I	1		5		14	3	24	1	6	12	3	69
KBP II	1	12	1	12		13	3	1	11	9	27	90
KBP III	1			10	35	27	3	1			12	89
KBP IV	8	8				23	3	13	2	35		92
Jumlah	11	20	6	22	49	66	33	16	19	56	42	340

Rata-rata Jangka Waktu Penyelesaian Keberatan Tahun 2020

Seksi	Bulan											Jumlah
	Januari	Februari	Maret	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
KBP I		0,27		9,77	10,29			6,97	0,23	7,20	10,10	8,61
KBP II	10,23	10,23							6,37			8,30
KBP III	10,92		10,47				10,83		10,73			10,79
KBP IV				10,53	10,37	0,35		10,72	10,39			9,16
Jumlah	10,69	6,91	10,47	10,15	10,33	0,35	10,83	8,40	8,61	7,20	10,10	9,32

Rata-Rata Jangka Waktu Penyelesaian Keberatan Tahun 2021

Seksi	Bulan											Jumlah
	Januari	Februari	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
KBP I	10,87		9,90		4,13	9,57	0,92	8,53	8,77	9,44	5,07	5,20
KBP II	10,93	10,97	9,93	10,65		9,76	9,90	2,07	9,14	9,77	8,19	9,43
KBP III	6,93			10,67	6,76	7,98	3,62	6,47			2,41	6,88
KBP IV	1,40	10,45				9,93	9,91	8,45	9,67	9,93		9,02
Jumlah	3,63	10,76	9,91	10,66	6,01	9,08	2,80	7,93	9,08	9,80	6,32	7,79