

Lampiran 01 Surat Izin Melakukan Observasi dan Pengumpulan Data ke Kantor

Wilayah DJP Bali



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 1021/UN48.13.1/DL/2025

Singaraja, 04 Juni 2025

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Wawancara / Data Penelitian**

Kepada Yth. **Kepala Kantor Wilayah DJP Bali**
Jalan Tantular, Renon Denpasar
di
Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Belda Wynne Valentina Herawan
NIM : 2017041171
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : SI Manajemen

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat melakukan wawancara di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Ni Made Suci
NIP. 196810291993032001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia

Lampiran 02 Surat Persetujuan Izin Riset ke Kantor Wilayah DJP Bali

e-Riset : Persetujuan Izin Riset
1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id> Kam, 19 Jun 2025 pukul 14.57
Balas ke: riset@pajak.go.id
Kepada: beldawynne@gmail.com



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP BALI

JALAN KAPTEN TANTULAR NO. 4 GKN II, DENPASAR 80235
TELEPON 0361-263893,263894,221455; FAKSIMILE 0361-263895; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-241/RISET/WPJ.17/2025 Denpasar , 19 Juni 2025
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Belda Wynne
Jl. Asri Xvii/9 Perum Satelit Asri

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **03715-2025** pada **18 Juni 2025**, dengan informasi:

NIM : 2017041171
Kategori riset : GELAR-S1
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Perguruan Tinggi : Universitas Pendidikan Ganesha
Judul Riset : Peranan E-learning Dalam Meningkatkan Kompetensi Pegawai Untuk Menunjang Kinerja Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja
Izin yang diminta : Data, Wawancara,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Singaraja**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **19 Juni 2025 s/d 18 Desember 2025**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.
Waskito Eko Nugroho



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

Lampiran 03 Dokumentasi Wawancara dengan Pegawai Bagian Divisi Subbagian
Umum dan Kepatuhan Internal



Lampiran 04 Daftar pertanyaan wawancara

Rekapitulasi Wawancara

Waktu Wawancara: 11 April 2025

Lokasi Wawancara: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja

Profil Narasumber

Nama : Kadek Andean

Jabatan : Pegawai Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Dalam pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul **"PERANAN *E-LEARNING* DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI PEGAWAI UNTUK MENUNJANG KINERJA PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SINGARAJA"**. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana efektivitas implementasi e-learning dalam meningkatkan kompetensi pegawai di lingkungan KPP Pratama Singaraja?
2. Bagaimana persepsi pegawai terhadap efektivitas e-learning dalam meningkatkan kompetensi kerja?
3. Apakah ada tantangan bagi pegawai yang mengikuti e-learning?

Lampiran 2. Hasil Wawancara

1. Bagaimana efektivitas implementasi e-learning dalam meningkatkan kompetensi pegawai di lingkungan KPP Pratama Singaraja?

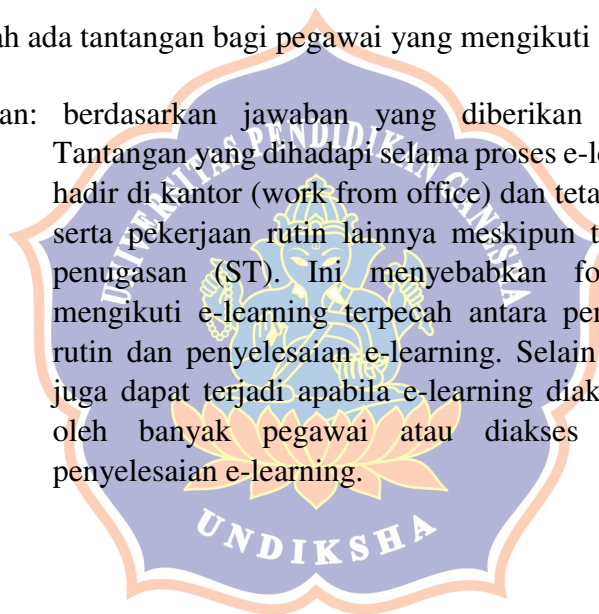
Jawaban: Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Andre, efektivitas implementasi e-learning dalam meningkatkan kompetensi pegawai di KPP Pratama Singaraja dapat dinilai cukup baik, namun tidak optimal secara penuh.

2. Bagaimana persepsi pegawai terhadap efektivitas e-learning dalam meningkatkan kompetensi kerja?

Jawaban: berdasarkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Andre, Persepsi pegawai terhadap efektivitas e-learning dalam meningkatkan kompetensi kerja dapat sebagai berikut: Banyak pegawai sebanyak 66 orang merasa bahwa e-learning memberikan akses kepada materi yang relevan yang up to date, membantu untuk memahami peraturan perpajakan terbaru.

3. Apakah ada tantangan bagi pegawai yang mengikuti e-learning?

Jawaban: berdasarkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Andre, Tantangan yang dihadapi selama proses e-learning, pegawai tetap hadir di kantor (work from office) dan tetap melaksanakan tugas serta pekerjaan rutin lainnya meskipun telah diterbitkan surat penugasan (ST). Ini menyebabkan fokus pegawai dalam mengikuti e-learning terpecah antara penyelesaian pekerjaan rutin dan penyelesaian e-learning. Selain itu, kendala jaringan juga dapat terjadi apabila e-learning diakses secara bersamaan oleh banyak pegawai atau diakses mendekati deadline penyelesaian e-learning.



Tambahan Jawaban e-riset a.n. Belda Wynne

1. Pengalaman Mengikuti Program E-learning.

Program e-learning yang telah dilaksanakan di instansi kami sangat membantu pegawai dalam meng-upgrade ilmu dan kompetensi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas dan pekerjaan, baik itu e-learning dibidang teknis (perpajakan), maupun dibidang non teknis (non perpajakan).

2. Tantangan selama mengikuti e-learning.

Tantangan yang dihadapi selama proses e-learning, pegawai tetap hadir di kantor (work from office) dan tetap melaksanakan tugas serta pekerjaan rutin lainnya meskipun telah diterbitkan surat penugasan (ST). Hal ini menyebabkan fokus pegawai dalam mengikuti e-learning terpecah antara penyelesaian pekerjaan rutin dan penyelesaian e-learning. Selain itu, kendala jaringan juga dapat terjadi apabila e-learning diakses secara bersamaan oleh banyak pegawai atau diakses mendekati deadline penyelesaian e-learning. Namun, dari segi materi/konten e-learning, visual, audio, dan lain-lain, telah memenuhi kebutuhan pegawai dalam menambah ilmu dan wawasan. Materi-materi tersebut juga dapat diunduh untuk dipelajari kembali apabila diperlukan.

3. Apakah E-learning dapat membantu meningkatkan kompetensi dalam bekerja ?

Ya, e-learning dapat membantu meningkatkan kompetensi pegawai karena materi/konten yang disampaikan relevan dengan peraturan perpajakan yang terbaru, sehingga pegawai bisa meng-upgrade pengetahuan dan wawasannya tentang teknis perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini. Selain itu, beberapa posisi jabatan juga baru bisa diisi oleh pegawai yang telah menyelesaikan e-learning tertentu dan mendapatkan sertifikat.

4. Bagaimana e-learning berdampak pada kualitas pelayanan yang berikan kepada wajib pajak ?

E-learning berdampak cukup penting pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Sebagai contoh, elearning non perpajakan di bidang service excellent untuk pegawai di front office, dapat menambah pengetahuan pegawai di TPT (Tempay Pelayanan Terpadu), untuk memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. E-learning di bidang teknis yang terkait dengan perpajakan, dapat menjadi pengetahuan pegawai dalam merespon permasalahan atau pertanyaan yang disampaikan oleh wajib pajak.

5. Apakah ada peningkatan dalam pencapaian target bekerja setelah mengikuti e-learning?

Menurut saya, e-learning tidak berdampak secara langsung terhadap pencapaian target pekerjaan pegawai, karena setiap pegawai memiliki target pekerjaan yang berbeda-beda tergantung posisi dan jabatannya. Namun, E-learning adalah fasilitas penunjang bagi pegawai untuk mengupgrade ilmu dan wawasan, yang harapannya dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan.

6. Bagaimana perbandingan efektivitas e-learning dengan pelatihan tatap muka?

Menurut saya, secara focus pembelajaran, pelatihan tatap muka lebih efektif dibandingkan dengan e-learning. Dimana pada pelatihan tatap muka, pegawai diberikan penugasan secara penuh untuk mengikuti pembelajaran di tempat diklat, sehingga pembelajaran lebih focus dan efektif. Pada e-learning, pegawai tetap bekerja di kantor sehingga fokusnya terpecah.

7. Jenis platform apa yang digunakan untuk e-learning tersebut?

Ada dua jenis platform untuk pegawai DJP, yaitu STUDIA (intranet) dan KLC (kemenkeu learning Center) berbasis internet.

8. Selama pelatihan berapa durasi dan frekuensi untuk e-learning?

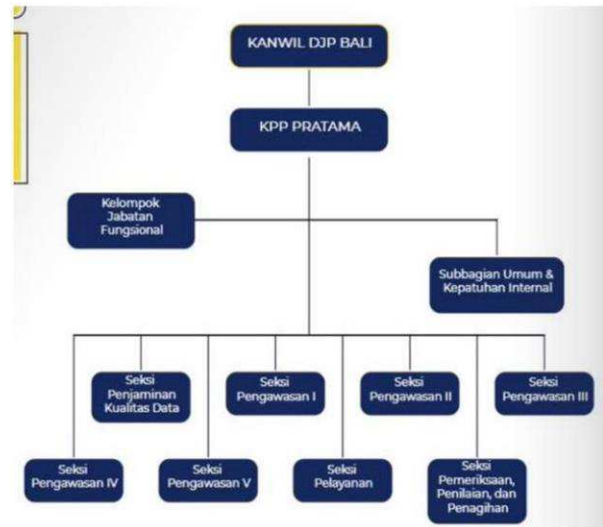
Durasi e-learning berbeda-beda tergantung dari kebijakan penyelenggara e-learning (Kantor Pusat).



Jawaban e-riset Nomor Persetujuan S-241/RISET/WPJ.17/2025

a.n. Belda Wynne

1. Struktur Organisasi



Sumber: Buku Profil KPP Pratama Singaraja tahun 2024.

2. Profil Kantor

a. Sejarah KPP Pratama Singaraja

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja merupakan gabungan dari dua kantor, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Singaraja dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Singaraja di awal bergulirnya modernisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK/2006. Dengan demikian, dengan beroperasinya KPP Pratama Singaraja, wajib pajak dapat melaksanakan seluruh kewajibannya dalam satu kantor. Awalnya, kedua KPP ini tidak hanya melayani wajib pajak dan kewajiban perpajakannya di wilayah Kabupaten Buleleng, namun wilayah kerja KPP juga mencakup Kabupaten Jembrana dan Kabupaten Karangasem. Pembentukan KPP Pratama Singaraja sendiri tidak dimaksudkan semata hanya untuk meningkatkan penerimaan melalui pengawasan yang intensif, namun lebih dari itu. Pembentukan KPP Pratama lebih diarahkan kepada perluasan jangkauan pelayanan perpajakan, ekstensifikasi wajib pajak Orang Pribadi, serta peningkatan citra DJP di mata masyarakat luas.

b. Visi dan Misi KPP Pratama Singaraja

- Visi
"Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Modern yang senantiasa unggul dan terpercaya dengan berpedoman pada Nilai-Nilai Kementerian Keuangan."
- Misi
 - 1) Menyediakan akses yang mudah kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan perpajakan.
 - 2) Meningkatkan mutu pelayanan perpajakan yang berorientasi pada pelayanan prima secara konsisten dan berkesinambungan.

c. Data Geografis dan Wilayah Kerja

KPP Pratama Singaraja berlokasi di Jl. Udayana No.10, Banjar Jawa, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali-81116. Wilayah kerja KPP Pratama Singaraja mencakup seluruh wilayah Kabupaten Buleleng dengan luas wilayah 1.365,88 km² atau 24,25% dari luas provinsi Bali. Kabupaten Buleleng yang beribukota Singaraja berada di belahan utara Pulau Bali, memanjang dari barat ke timur dengan panjang pantai ± 157 km serta meliputi 9 kecamatan dan 148 kelurahan/desa.

3. Data Sumber Daya Manusia

a. Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan/Jabatan.

Pangkat/Golongan	Jumlah Pegawai
Pembina/IVa	5
Penata Tk.I/III d	8
Penata Muda Tk.I/III b	12
Penata Muda/III a	10
Pengatur Tk.I/II d	7
Pengatur/II c	8
Pengatur Muda Tk.I/II b	12
Penata/III c	4
Total	66

Sumber: Data SIKKA per 26 Juni 2025.

b. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.

Pendidikan	Jumlah Pegawai
Tk. Pasca Sarjana (S2)	7
Tk. Perguruan Tinggi (S1) / (D4)	28
Tk. Akademi (D3)	12
Tk. Akademi (D1)	14
Tk. Pddk. Sekolah Menengah Umum (SMU)/ Sederajat	5
Total	66

Sumber: Data SIKKA per 26 Juni 2025.

c. Daftar Pegawai yang Mengikuti Program *e-learning*.

Berdasarkan Laporan nomor LAP-39/KPP.1703/2025 tanggal 11 April 2025 hal Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Pengembangan Kompetensi Pegawai terhadap Perbaikan Kinerja Pegawai Triwulan I Tahun 2025, seluruh pegawai di lingkungan KPP Pratama Singaraja sudah mengikuti Diklat/IHT/Pengembangan pada Triwulan I Tahun 2025.

Singaraja, 26 Juni 2025
Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan
Internal,



Ditandatangani secara elektronik
Desak Nyoman Elita



